

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

**Marchés de services d'insertion professionnelle auprès des personnes à la recherche
d'un emploi du Département de Mayotte**

Prestation « Direction Emploi »

Procédure prévue à l'article R.2123-1 3) du Code de la commande publique

Sommaire

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL	23
1.1 ENGAGEMENTS SOCIETAUX ET ENVIRONNEMENTAUX	23
1.2 CONTEXTE	34
1.3 OBJECTIF DE L'EXPERIMENTATION	35
2. PUBLIC CONCERNE	35
3. ORGANISATION DE LA PRESTATION	45
4. DECLenchement DE LA PRESTATION	46
5. CONTENU DE LA PRESTATION	46
5.1 L'ENTRETIEN DE DEMARRAGE	57
5.2 LA PHASE DE PREPARATION	57
5.3 LA PHASE D'ACTION POUR LE PRESTATAIRE	58
5.4 LA PHASE DE SUIVI PAR LE PRESTATAIRE	58
5.5 L'ENTRETIEN DE BILAN	68
6. RESULTATS ATTENDUS	69
7. LIVRABLES ATTENDUS	69
8. LES INDICATEURS	740
9. MOYENS ET COMPETENCES NECESSAIRES	740
9.1 MATERIELS ET LOCAUX	740
10. RENCONTRE PREALABLE AUX PREMIERES PRESCRIPTIONS	844

GLOSSAIRE

Titulaire :

Organisme dispensant la prestation.

Bénéficiaire :

Personne inscrite à France Travail et participant à la prestation.

Référent :

Personne identifiée par le Titulaire pour être l'interlocuteur principal du bénéficiaire tout au long de la prestation.

Profil de compétences¹ :

Outil accessible dans l'espace personnel du bénéficiaire via ses identifiants de connexion France Travail.. Cet outil permet à la personne de capitaliser ses compétences, de renseigner son parcours et de tracer les emplois qu'elle recherche et ses projets. Cet outil est partagé avec le conseiller et permet également au bénéficiaire de se rendre visible auprès des recruteurs.

Charte d'adhésion - bilan de la prestation:

Document de suivi et de bilan de la prestation

Sortie positive : est considérée comme une issue positive toute reprise d'emploi en CDD ou contrat de mission d'une durée de six mois minimum ainsi que toute reprise d'emploi en CDI.

En tout état de cause, seuls les contrats à temps plein ou temps partiel supérieur à 78 heures par mois sont valorisés en issue positive.

Entretien de démarrage : entretien individuel, en présentiel physique ou à distance selon les besoins du bénéficiaire, d'une durée minimale de 45 mn

Entretien de bilan : entretien individuel, en présentiel physique ou à distance selon les besoins du bénéficiaire, d'une durée minimale de 45 mn et réalisé par le référent

¹ Cet outil peut contenir les données suivantes : formations effectuées, compétences (savoir, savoir-faire, savoir-être), langues pratiquées, permis de conduire et moyens de locomotion, centres d'intérêts, métier recherché et autres projets professionnels y compris la création ou la reprise d'entreprise, expériences professionnelles ou autres, documents attestant des réalisations professionnelles de la personne, curriculum vitae.

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL

Acteur majeur du marché de l'emploi en France, France Travail est un établissement public administratif, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, et soumis aux règles comptables applicables aux entreprises industrielles et commerciales. Son directeur général est nommé en conseil des ministres. France Travail est administré par un conseil d'administration, son action s'appuie sur une direction générale, et une organisation déconcentrée.

En application de l'article L. 5312-1 du code du travail, France Travail a notamment pour mission de service public de prescrire toutes actions utiles pour développer les compétences professionnelles, améliorer l'employabilité, favoriser le reclassement et la promotion professionnelle des personnes, qu'elles disposent ou non d'un emploi, à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel.

Une convention pluriannuelle d'objectifs et de gestion conclue entre l'État, l'Unedic et France Travail, définit les objectifs assignés à France Travail au regard de la situation de l'emploi et des moyens prévisionnels qui lui sont alloués par l'Unedic et l'État.

En matière d'achat, France Travail est soumis aux dispositions de Code de la commande publique.

1.1 ENGAGEMENTS SOCIETAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Au service de la société française, France Travail se veut moteur de la diversité sociale, de l'accessibilité des services pour les bénéficiaires et du développement durable en plaçant la responsabilité sociétale au cœur de sa stratégie et de ses valeurs.

A cet égard, les actions de promotion de l'emploi, de lutte contre les discriminations et de renforcement de l'accessibilité constituent des facteurs essentiels à l'insertion sociale et professionnelle des personnes en recherche d'emploi, en particulier les personnes en situation de fragilité ou de handicap.

De plus, France Travail, en accord avec les objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre que s'est fixée la France, souhaite réduire l'impact indirect de ses activités sur le changement climatique. La réduction de ces émissions dans le cadre de l'exécution de ses prestations constitue un levier central dans l'atteinte de cet objectif.

Aussi, l'exécution des prestations attendues doit s'insérer dans une démarche de protection ou de mise en valeur de l'environnement.

A cet effet, le Titulaire s'engage pour l'exécution des prestations attendues à :

- réduire le nombre d'impression papier en généralisant le format électronique.
En cas d'impression papier, le Titulaire peut utiliser en priorité du papier recyclé et non blanchi écolabélisés de type « Blue Angel » ou équivalent, en format recto-verso, avec une mise en page réduisant les impressions (2 documents par page, etc.) et une conception de document visant à limiter au maximum la consommation d'encre,
- réduire et recycler les déchets notamment par le recours aux structures issues de l'économie circulaire spécialisée dans le ramassage la valorisation et le recyclage des déchets),
- prioriser les « éco mobilités » de ses intervenants (transports en commun, vélo etc).

A l'issue de chaque période contractuelle, le Titulaire présente à France Travail un bilan quantitatif et qualitatif des mesures ainsi mises en place.

1.2 CONTEXTE

France Travail souhaite tester de nouvelles approches d'accompagnement. Les nouvelles modalités proposées se fondent sur la nature des besoins principaux identifiés avec le demandeur d'emploi. L'axe de travail principal est donc la clé d'entrée principale du modèle.

Ces nouvelles modalités s'inscrivent dans une logique de parcours favorisée par :

- Un objectif prioritaire clairement défini et partagé, s'appuyant principalement sur l'appréciation de l'employabilité
- Une offre de service associée à la poursuite de l'objectif
- Une durée bornée par un jalon « corde de rappel » pour sécuriser la ré-interrogation des besoins et le changement de modalité.

1.3 OBJECTIF DE L'EXPERIMENTATION

La prestation, telle qu'envisagée dans le cadre de cette expérimentation, vise à permettre un retour à l'emploi durable des bénéficiaires au cours de la prestation via :

- Le renforcement de leurs techniques et stratégie de recherche d'emploi
- La confrontation au marché du travail
- Une recherche intensive d'emploi

Il est attendu du Titulaire qu'il ajuste son accompagnement pour que les bénéficiaires puissent retrouver un emploi durable rapidement avant les quatre mois qui suivent le démarrage de la prestation ou au plus tard avant la fin de la prestation.

2. PUBLIC CONCERNE

La prestation concerne les demandeurs d'emploi qui ont un projet professionnel défini et cohérent avec le marché du travail, qui n'ont pas de frein périphérique et qui ont besoin:

- d'approfondir leur maîtrise des techniques de recherche d'emploi et/ou
- de diversifier et/ou d'intensifier leurs démarches de recherche d'emploi et/ou
- de redynamiser leur recherche car leurs démarches n'aboutissent pas

La prestation « Direction Emploi » que nous souhaitons expérimenter vise à prendre en charge les demandeurs d'emploi positionnés sur le segment « Accompagnement intensif à la recherche d'emploi ».

3. ORGANISATION DE LA PRESTATION

La prestation expérimentée est une prestation individuelle d'une durée maximum de 6 mois.

Elle se décompose en trois phases:

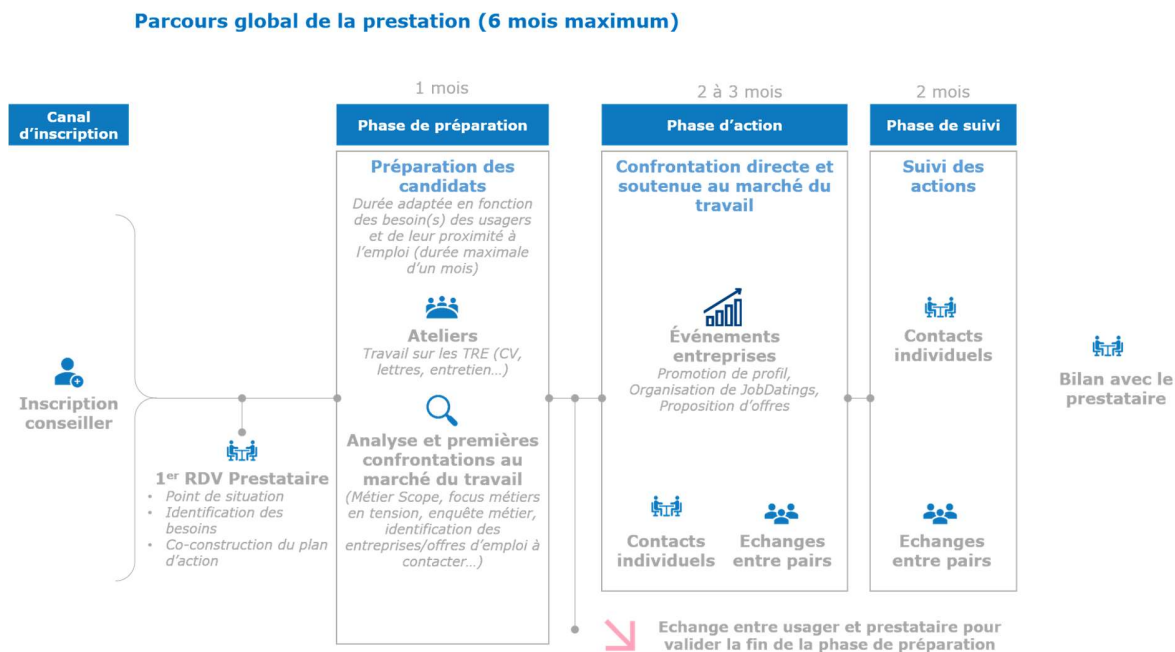
- une phase de préparation d'une durée d'un mois maximum
- une phase d'action de trois mois maximum
- une phase de suivi de deux mois maximum.

L'ensemble des actions peut être réalisé en présentiel physique ou à distance en fonction des besoins du bénéficiaire.

4. DECLENCHEMENT DE LA PRESTATION

La prescription relève de la décision de France Travail. Elle peut être envisagée suite à l'inscription ou au positionnement sur un segment « Accompagnement intensif à la recherche d'emploi ». La participation à la prestation est obligatoire.

5. CONTENU DE LA PRESTATION



5.1 L'ENTRETIEN DE DEMARRAGE

La prestation démarre par un entretien individuel, en présentiel physique ou à distance selon les besoins du bénéficiaire, d'une durée minimale de 45 mn.

Cet entretien a pour objectif de :

- Identifier les besoins, notamment les ateliers à réaliser lors de la phase de préparation
- Co-construire le plan d'action sur la durée de la prestation. Ce plan d'action comprend les actions menées conjointement avec le bénéficiaire mais également les actions qu'il aura à réaliser en autonomie.
- Ce plan d'action doit permettre un retour à l'emploi durable rapide du bénéficiaire et qui répond à son projet professionnel

5.2 LA PHASE DE PREPARATION

Il est attendu qu'elle soit adaptée selon les besoins du bénéficiaire et de sa proximité à l'emploi. Par ailleurs, elle a pour objectif de préparer le bénéficiaire à entrer en relation avec des entreprises. La durée de cette phase ne peut excéder un mois.

Le Titulaire porte une attention particulière à la détection des éventuelles difficultés numériques et au développement de l'autonomie digitale des bénéficiaires. Il les accompagne, en fonction des besoins, dans l'appropriation des outils et services numériques utiles pour leur recherche d'emploi afin d'en faciliter leur utilisation.

La phase de préparation peut se conclure par un échange individuel entre le bénéficiaire et son référent afin de valider la fin de la phase de préparation. Si besoin, des ateliers complémentaires peuvent se faire en parallèle de la phase d'action.

5.3 LA PHASE D'ACTION

Cette phase, d'une durée de 3 mois maximum, a pour objectif de confronter le bénéficiaire de manière directe et soutenue au marché du travail dans l'objectif d'un retour à l'emploi durable du bénéficiaire.

La phase d'action peut se conclure par un échange individuel entre le bénéficiaire et son référent afin de faire le bilan et d'identifier les actions à mener pendant la phase de suivi.

5.4 LA PHASE DE SUIVI PAR LE PRESTATAIRE

Lorsque le bénéficiaire n'a pas trouvé d'emploi à l'issue de la phase d'action, une phase de suivi se déroule sur une durée de 2 mois maximum.

Cette phase a pour objectif de suivre les actions réalisées et de maintenir une dynamique de recherche d'emploi.

5.5 L'ENTRETIEN DE BILAN

A l'issue de la phase de suivi, si le bénéficiaire n'a pas trouvé d'emploi, un entretien de bilan est réalisé. Il s'agit d'un entretien individuel, en présentiel physique ou à distance selon les besoins du bénéficiaire, d'une durée minimale de 45 mn et réalisé par le référent.

Cet entretien a pour objectif de :

- Dresser un bilan des actions réalisées
- Identifier les atouts du bénéficiaire et les besoins restants à travailler
- Définir un plan d'action post-prestation
- Accompagner, si nécessaire, le bénéficiaire dans la prise de rdv avec son conseiller référent s'il n'a trouvé d'emploi (contrat de travail ou promesse d'embauche)

Ces éléments seront capitalisés dans le livrable « Livret de suivi-Bilan » et permettront au conseiller France Travail de poursuivre l'accompagnement et de modifier le cas échéant le segment sur lequel est positionné le bénéficiaire.

6. RESULTATS ATTENDUS

En cours ou à l'issue de la prestation il est attendu que le bénéficiaire ait repris un emploi. Est considérée comme une issue positive toute reprise d'emploi en CDD ou contrat de mission d'une durée de six mois minimum ainsi que toute reprise d'emploi en CDI.

En tout état de cause, seuls les contrats à temps plein ou temps partiel supérieur à 78 heures par mois sont valorisés en issue positive.

7. LIVRABLES ATTENDUS

Le Titulaire doit télécharger dans le portail prestation les livrables suivants dans les 5 jours ouvrés suivant la fin de la prestation:

- Livret de suivi-Bilan :

Ce livrable doit être renseigné à l'issue de chacune des phases et lors de l'entretien de contractualisation et l'entretien de bilan.

- Feuille d'émargement :

La feuille d'émargement doit être signée par le bénéficiaire aux différents entretiens individuels : entretien de contractualisation, entretien de bilan.

En cas d'entretien à distance, le bénéficiaire confirme sa présence par mail ou SMS. Le Titulaire doit s'assurer que les coordonnées du bénéficiaire dont il dispose (adresse électronique et/ou numéro de téléphone) correspondent aux coordonnées utilisées par lui pour confirmer sa présence. Un modèle de confirmation est fourni par France Travail.

- Justificatif de reprise d'emploi :

Le Titulaire fournit la copie du contrat de travail ou une attestation employeur justifiant de la reprise d'emploi.

8. LES INDICATEURS

Une évaluation de l'expérimentation est menée par France Travail.

Dans ce cadre, le Titulaire fournit à France Travail un bilan qualitatif des actions menées pour évaluer leur efficacité au regard du retour à l'emploi. Ce bilan comprend les chiffres suivants:

- Nombre moyen par bénéficiaire et thématique des ateliers par thème réalisés pendant la phase de préparation et le cas échéant pendant la phase d'action
- Nature et nombre moyen par bénéficiaire des actions de confrontation réalisées pendant la phase de préparation
- Nature et nombre moyen par bénéficiaire des actions en lien avec les entreprises réalisées pendant la phase d'action
- Nombre moyen par bénéficiaire de contacts individuels réalisés pendant la phase d'action et la phase de suivi
- Nombre moyen par bénéficiaire d'échanges entre pairs pendant la phase d'action et la phase de suivi
- Nature et nombre moyen par bénéficiaire d'autres actions menées

Un 1^{er} bilan intermédiaire est transmis à l'issue de six mois après les premières entrées et un bilan final transmis dans le mois qui suit la fin de la première période d'exécution du marché et comprenant les chiffres consolidés sur toute la période.

9. MOYENS ET COMPETENCES NECESSAIRES

9.1 MATERIELS ET LOCAUX

Au minimum, le matériel suivant est mis à disposition des bénéficiaires :

- L'accès à Internet (« Haut Débit » autant que possible) pour assurer la consultation de France.travail.fr et autres sites d'offres d'emploi et offres de formation, d'information sur les secteurs professionnels et la possibilité d'envoi de courriels,
- Un téléphone,
- Un photocopieur,
- Outils bureautiques : ordinateurs, logiciels de bureautique, imprimante.

Le Titulaire doit prévoir un lieu de travail convivial, en rupture avec un environnement scolaire classique et capable d'accueillir à minima le nombre maximum de demandeurs pouvant bénéficier de la prestation. Le lieu doit permettre de mener des entretiens individuels, de faciliter les interactions et être suffisamment équipé pour permettre d'organiser dans les meilleures conditions, les jeux, exercices et mises en situation nécessaires au déroulement de la prestation. Les locaux doivent notamment permettre la mise en œuvre de méthodes pédagogiques innovantes ainsi que le travail individuel des bénéficiaires en dehors de tout entretien avec le Titulaire.

Le Titulaire mettra à disposition les moyens matériels et documentaires requis au regard de sa proposition technique.

10. RENCONTRE PREALABLE AUX PREMIERES PRESCRIPTIONS

Avant le démarrage effectif de l'expérimentation, une réunion de lancement auprès de chaque agence de France Travail participante est organisée avec le Titulaire. Cette réunion a pour objectif de présenter la méthodologie retenue, l'offre de service proposée, les objectifs et le déroulement attendus.