

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

**MARCHE DE SERVICES D'INSERTION PROFESSIONNELLE
DE PRESTATIONS SPECIFIQUES DE TYPE
LEVER LES FREINS PSYCHOLOGIQUES A L'EMPLOI
POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI**

FRANCE TRAVAIL BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE

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

SOMMAIRE

Glossaire

1. Objectif de la prestation	Page 4
2. Public concerné	Page 4
3. Durée de la prestation	Page 5
4. Déclenchement de la prestation	Page 5
5. Déroulement de la prestation	Page 6
6. Moyens et compétences nécessaires	Page 8
7. Engagements sociétaux et environnementaux	Page 10
8. Réunions de lancement	Page 11

Annexes :

Annexe 1	feuille d'émargement
Annexe 2	Contrat d'engagement
Annexe 3	Plan d'action - Bilan

GLOSSAIRE

Prestataire :

Organisme dispensant la prestation.

Animateur ou Intervenant:

Personne désignée par le prestataire pour réaliser la prestation.

Conseiller :

Interlocuteur du bénéficiaire à France Travail.

Participant ou Bénéficiaire :

Demandeur d'emploi inscrit à France Travail et participant à la prestation.

Groupe :

Ensemble d'un minimum de 4 personnes et d'un maximum de 10 personnes présentes au premier jour de la prestation et avec au moins deux bénéficiaires présents au dernier jour de la prestation.

1. Objectifs de la prestation

La prestation complète l'offre de service existante avec une action visant à lever les freins psychologiques à l'emploi.

La prestation doit répondre aux objectifs ci-dessous selon l'ordre suivant :

Thème 1 : Atelier « Rebondir après un traumatisme »

- Accueil et présentation de la prestation
- Comprendre la notion de traumatisme
- Evaluer les blocages liés au traumatisme
- Gérer et progresser dans la vie du cycle du traumatisme
- Mobiliser ses ressources et développer ses points d'ancrage
- Elaboration du plan d'action
- Evaluer et clôturer la prestation

Thème 2 : Atelier « Estime de soi »

- Accueil et présentation de la prestation
- Comprendre le concept de l'estime de soi
- Evaluer son estime de soi
- Gérer et faire progresser son estime de soi dans le contexte professionnel
- Développer son estime de soi dans ses relations aux autres, notamment professionnelles
- Elaboration du plan d'action
- Evaluer et clôturer la prestation

La prestation « lever les freins psychologiques à l'emploi » s'organise cependant, sous la forme d'un suivi individualisé et précis des bénéficiaires. Elle s'inscrit dans le parcours d'accompagnement dans la projection d'un futur emploi.

2. Public concerné

Demandeurs d'emploi, inscrits à France Travail ayant besoin d'une prise en charge psychologique, spécifique et personnalisée pour lever les freins à l'emploi qui bloque la construction d'un projet professionnel et/ou la reprise d'emploi.

Les bénéficiaires doivent être prêts à s'engager dans une démarche de réflexion sur leurs caractéristiques personnelles, et sur leur adéquation avec les composantes de différents métiers.

3. Durée et organisation de la prestation

La prestation est à la fois une prestation collective et individuelle. Elle comporte au minimum **4 regroupements collectifs et 2 entretiens individuels**, se déroulant sur une durée minimum de 6 semaines et au maximum de 8 semaines, à compter de la date de début de la prestation mentionnée dans la commande.

Elle démarre obligatoirement par un regroupement collectif. Les regroupements se tiennent à minima sur une demi-journée de 3 heures et ne peuvent aller au-delà de journée de 7 heures. Les regroupements sur une journée comportent une coupure méridienne de minimum 1 heure. Les entretiens individuels ont une durée d'1h00 à 2h00.

La prestation ne peut pas être renouvelée.

Le Titulaire s'engage à réaliser la prestation sur la base de prescription à la session selon le calendrier élaboré par France Travail.

Le prestataire a un délai maximum de 48 heures pour déclarer, le cas échéant, l'abandon du bénéficiaire auprès de France Travail en retournant le livrable « Plan d'action-Bilan » dûment renseigné via le portail dédié.

Il n'y a pas de report possible de la date de fin de prestation même en cas de suspension pour les motifs suivants :

- maladie
- congés
- reprise d'emploi de très courte durée

4. Déclenchement de la prestation

La prescription de cette prestation relève d'une décision de France Travail, avec l'accord du bénéficiaire. Ce dernier aura préalablement défini sa cible d'emploi. Pour chaque session du marché, les demandeurs d'emploi pressentis pour cette prestation seront sélectionnés et convoqués par France Travail.

France Travail met en place le calendrier des sessions et établit la commande qui indique la date de démarrage de la prestation.

Un nombre minimum participants est requis pour le démarrage : le Titulaire s'interdit d'exécuter la prestation dans tous les cas où moins de 4 (quatre) bénéficiaires sont présents au premier jour de la session et adhèrent à la prestation ; il informe les bénéficiaires présents de l'impossibilité de mettre en œuvre la prestation compte tenu du nombre insuffisant de participants.

Un nouveau bénéficiaire ne peut pas être intégré en cours de prestation.

Le conseiller France Travail pose le diagnostic et inscrit le demandeur d'emploi sur la prestation. Il lui remet une convocation qui précise la date et l'heure du premier jour de la session et le lieu de réalisation.

Le conseiller France Travail formalise auprès du prestataire les besoins spécifiques de chaque bénéficiaire sous la forme d'une fiche de prescription conforme à la RGPD.

Que le nombre minimum de participants soit présents ou pas au démarrage de la session, le prestataire complète l'état de présence des bénéficiaires dans le portail dédié (Prest@ppli) dans les 2 jours ouvrés qui suivent la date de début de la prestation.

5. Déroulement de la prestation

5.1. Contenu de la prestation

La prestation s'organise sous la forme d'un suivi individualisé et précis des bénéficiaires. Elle s'inscrit dans le parcours d'accompagnement dans la projection d'un futur emploi.

Les séances de regroupement, tout en créant une émulation, doivent permettre à la personne :

- d'identifier ses différentes dimensions personnelles
- de favoriser une dynamique
- de mutualiser les démarches
- d'élaborer des stratégies personnelles à l'aide du groupe

Les entretiens individuels doivent permettre à la personne :

- de réaliser un point sur sa situation personnelle et d'identifier les freins psychologiques qui bloquent la construction d'un projet et/ou l'accès à l'emploi et de contribuer à la levée des freins,
- d'identifier l'ensemble des dimensions contextuelles (exemple : contraintes familiales, mobilité géographique...) définissant son environnement,
- de vérifier sa progression dans sa capacité à s'orienter, se traduisant dans la construction de son ou ses plans d'actions,
- de valoriser ses compétences et ses capacités,
- de prendre en compte, le cas échéant, des problématiques autres qui freineraient ou bloqueraient la progression de la prestation (exemple : problèmes personnels, sociaux..) et nécessiteraient l'orientation vers d'autres interlocuteurs en parallèle à la prestation.

La prestation peut être animée en binôme mais dans ce cas il doit y avoir un intervenant désigné comme fil conducteur de la prestation, notamment pour garantir une continuité de réalisation en privilégiant la relation de confiance avec les bénéficiaires. L'atelier Rebondir après un traumatisme précède au besoin l'atelier Estime de soi. En cas d'enchaînement pour un même public des deux ateliers ci-dessous, **un intervenant commun doit être prévu.**

5.2. Phases communes aux deux thèmes

ACCUEIL - PRESENTATION

Cette phase préliminaire a pour objet d'accueillir les bénéficiaires, de recueillir leurs attentes et de les informer sur les conditions de déroulement de la prestation. Elle se fait en présence du correspondant France Travail de la prestation.

Lors du premier jour de la session, les points suivants sont donc abordés avec le bénéficiaire :

- Présentation du référent de la prestation
- Objectifs de la prestation
- Principe d'alternance des phases individuelles et collectives et leur objectif
- Calendrier prévisionnel des entretiens et des regroupements
- Confirmation de l'adhésion à la prestation par le bénéficiaire
- Signature de la liste des inscrits

En cas de non-signature par le bénéficiaire du Contrat d'engagement lors du premier entretien individuel, le prestataire en informe France Travail et prend contact avec le conseiller France Travail prescripteur pour déterminer avec lui la solution adéquate. Ces contacts ont lieu dans un délai de 48 heures. Si aucune solution n'a pu être trouvée, le contrat d'engagement est retourné à France Travail sans signature avec la mention « refus d'adhésion ». La prestation prend fin pour ce demandeur d'emploi.

5.3. Elaboration d'un plan d'action

Cette phase a pour objectif de permettre à chacun des bénéficiaires d'élaborer un plan d'action qui va l'amener à augmenter/prendre confiance en soi et de se projeter dans un futur emploi.

A la fin de la prestation, le prestataire fait le point avec chaque participant, évalue le résultat atteint et identifie les actions à entreprendre par le bénéficiaire. Il remplit la fiche « Plan d'action-Bilan » avec chaque bénéficiaire sur le thème suivant :

- actions à mettre en œuvre

Livrable : Le bénéficiaire, aidé par l'intervenant, renseigne dans la fiche Plan d'action-Bilan de la prestation (annexe 3) la partie relative aux axes de travail et aux actions

qu'il doit mener. Le prestataire renseigne les parties relatives aux freins et leviers avec sa conclusion.

SUIVI DU PLAN D'ACTION

Le prestataire aura pour mission d'évaluer avec France Travail pour chacun des bénéficiaires de la prestation le suivi de la mise en œuvre du plan d'action. Cette évaluation se fait en présence du référent France Travail.

Le prestataire fera le lien avec le plan d'action que le bénéficiaire aura identifié afin d'évaluer l'état d'avancement.

Après envoi à France Travail, le conseiller France Travail analyse les résultats et reprend contact avec le bénéficiaire.

Livrable : A l'issue de la prestation, le prestataire complète le plan d'actions-Bilan (annexe 3), notamment les rubriques :

- objectifs de la prestation,
- actions mises en œuvre lors de la prestation,
- freins levés,
- conclusion de l'intervenant.

Ce compte rendu reprend les actions menées par rapport au plan d'actions défini préalablement.

Il est signé par le bénéficiaire et le prestataire et transmis à France Travail via le portail dédié dans les 5 jours.

Le prestataire saisit aussi dans le même délai :

- le contrat d'engagement signé par le bénéficiaire
- les feuilles d'émargement pour toutes les phases, signées par les bénéficiaires.

En cas d'abandon d'un bénéficiaire en cours de session, le bilan est complété et transmis à France Travail sans le ou les émargement(s) de ce bénéficiaire postérieur(s) à son abandon

6. Moyens et compétences nécessaires

6.1. Matériel et locaux

La prestation se déroulera dans les locaux proposés par le titulaire ou de France Travail, dans les agences, mentionnés à l'annexe 1 du contrat.

Pour toute action réalisée, les locaux proposés par le titulaire doivent garantir la confidentialité des échanges individuels. Ils doivent parallèlement être en mesure de faciliter les interactions et garantir les échanges entre les participants. Aussi, ils doivent être suffisamment équipés pour permettre d'organiser dans les meilleures conditions – les mises en situations, ateliers et exercices pédagogiques envisagés dans le cadre du parcours du bénéficiaire.

Pour chaque session, France Travail mettra à disposition au sein de ses locaux, une salle de réunion fermée, des tables et des chaises correspondants au nombre de participants, un paper-board ou tableau et un vidéo projecteur, et quand cela est possible d'un bureau fermé et d'une connexion internet.

Le titulaire devra fournir tout autre matériel nécessaire à l'exécution de la prestation, conformément à son offre technique.

6.2. Profil des intervenants

Le prestataire doit disposer d'une équipe d'intervenants en capacité de réaliser l'ensemble des phases de la prestation.

Le prestataire doit disposer d'une équipe d'intervenants répondant aux exigences minimales suivantes en matière de niveau de formation et d'expérience ainsi que de connaissances techniques et de l'environnement socio-économique :

Niveau de formation et d'expérience

- Pour les intervenants qui animent les regroupements collectifs :
 - Formation Niveau 5 ou équivalent
 - **et** expérience minimum de **5 ans** dans le champ de la psychologie ou formation professionnelle ou dans l'accompagnement de publics en difficulté.
- Pour les intervenants qui réalisent les entretiens individuels :
 - Formation en psychologie de niveau 7
 - **et 5 ans** d'expérience dont deux ans dans le champ de l'accompagnement psychologique

Connaissances techniques :

- conseil individuel
- animation de groupe

7. Engagements sociétaux 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 écolabellisés 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.

8. REUNIONS DE PRESENTATION DE LA PRESTATION

A compter de la notification du marché, les agences pourront solliciter le titulaire afin qu'il présente son offre technique aux conseillers de l'agence. Cette présentation aura lieu dans les locaux de l'agence concernée.

A l'occasion de cette réunion, France Travail et le Titulaire se communiqueront les coordonnées des correspondants de la prestation et échangeront sur leur mode de fonctionnement commun.