

Acheteur Public  
***Office National des Combattants et des Victimes de Guerre***  
Hôtel National des Invalides  
129 rue de Grenelle - Escalier B  
CS 70780  
75700 PARIS CEDEX 07

## **MARCHÉS PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

**PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT DE L'INSERTION  
PROFESSIONNELLE DE RESSORTISSANTS  
DE L'OFFICE NATIONAL DES COMBATTANTS  
ET DES VICTIMES DE GUERRE**

## **Cahier des Clauses Techniques Particulières**

**(C.C.T.P)**

# SOMMAIRE

|          |                                                                                                                               |          |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>OBJET DU MARCHE.....</b>                                                                                                   | <b>3</b> |
| <b>2</b> | <b>CONTEXTE .....</b>                                                                                                         | <b>3</b> |
| <b>3</b> | <b>LES BENEFICIAIRES DES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT.....</b>                                                                | <b>3</b> |
| <b>4</b> | <b>OBJECTIFS DES PRESTATIONS .....</b>                                                                                        | <b>4</b> |
| <b>5</b> | <b>EXIGENCES GENERALES .....</b>                                                                                              | <b>4</b> |
|          | <i>5.1 – Lieux d'exécution des prestations.....</i>                                                                           | <i>4</i> |
|          | <i>5.2 – Accompagnement individualisé et personnalisé.....</i>                                                                | <i>5</i> |
|          | <i>5.3 – Bilan annuel des prestations.....</i>                                                                                | <i>5</i> |
| <b>6</b> | <b>PRESTATIONS ATTENDUES .....</b>                                                                                            | <b>6</b> |
|          | <i>6.1 – Accompagnement de l'accès à un emploi public ou privé.....</i>                                                       | <i>6</i> |
|          | 6.1.1 MODULE 1/Elaboration d'un projet professionnel .....                                                                    | 6        |
|          | 6.1.2 MODULE 2/Acquisition des outils et techniques de communication.....                                                     | 6        |
|          | 6.1.3 MODULE 3/Accompagnement à la recherche d'emploi .....                                                                   | 7        |
|          | <i>6.2 – MODULE 4/Construire un projet de création d'entreprise. ....</i>                                                     | <i>7</i> |
|          | <i>6.3 – MODULE 5/Accompagner l'intégration en entreprise de ressortissants victimes d'un syndrome post-traumatique. ....</i> | <i>8</i> |
|          | <i>6.4 – MODULE 6/Formation au profit des agents des services départementaux de l'ONaCVG .....</i>                            | <i>8</i> |

# **1 OBJET DU MARCHE**

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations d'accompagnement de l'insertion professionnelle de ressortissants de l'Office National des Combattants et des Victimes de Guerre (ONaCVG).

Les prestations attendues dans le cadre du présent marché sont les suivantes :

- Un accompagnement de l'accès à l'emploi privé ou public ;
- L'élaboration d'un projet de création d'entreprise ;
- L'accompagnement de l'intégration en entreprise de ressortissants victimes d'un syndrome post-traumatique ;
- La formation des agents des services départementaux (SD) de l'ONaCVG.

# **2 CONTEXTE**

L'Office National des Combattants et des Victimes de Guerre (ONaCVG) est un établissement public administratif placé sous la tutelle du ministère des armées. Il est chargé de veiller aux intérêts matériels et moraux du monde combattant.

Il compte parmi ses ressortissants les militaires et anciens militaires titulaires du Titre de Reconnaissance de la Nation (TRN) ou de la Carte du Combattant (CC), les militaires et anciens militaires blessés physiques ou psychiques en opération, les veuves de militaires décédés en opération, les pupilles de la Nation et les victimes d'actes de terrorisme.

Il met en œuvre une politique de mémoire, de réparation, de reconnaissance et de solidarité visant à valoriser les engagements des forces armées françaises et à favoriser la réadaptation sociale et la réinsertion professionnelle de ses ressortissants. En complément des actions conduites par les armées, directions et services du ministère des armées, il peut accorder des aides à ses ressortissants en situation de précarité sociale et professionnelle.

L'Office dispose de services de proximité présents dans tous les chefs-lieux des départements (SD).

Dans le cadre de son Contrat d'Objectifs et de Performance (COP), l'ONaCVG s'est vu confier le suivi dans la durée des anciens militaires blessés.

Il a développé une politique sociale visant à assurer à ses ressortissants les plus fragiles, les plus isolés et les plus démunis les conditions d'une insertion sociale et professionnelle pérenne.

# **3 LES BENEFICIAIRES DES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT**

Le nombre de bénéficiaires est estimé à moins de 80 inscrits par année. Les profils sont les suivants :

- les anciens militaires :

Il s'agit de compléter, à l'extinction de leurs droits, les dispositifs mis en œuvre par l'Agence de Reconversion de la Défense (Défense Mobilité). La priorité est accordée à ceux ayant été confrontés à un échec de leur reconversion souvent lié à des « accidents de parcours de vie » (handicap suite à une blessure physique ou psychique, maladie, précarité professionnelle, difficultés sociales, rupture familiale, isolement, ...).

- les pupilles de la Nation :

L'accompagnement des pupilles de la Nation s'exerce jusqu'à leur entrée dans la vie active à l'issue de leurs études. Les pupilles de la Nation bénéficient tout au long de leur parcours scolaire et universitaire d'un accompagnement spécifique. A l'issue de leurs études, ils intègrent le dispositif de reconversion commun à tous les ressortissants .

- les conjoints survivants de militaires titulaires de la CC ou du TRN :

Dans le cas où ces conjoints survivants ne peuvent ou ne souhaitent pas bénéficier d'un emploi au sein du ministère des armées, l'Office leur propose leur propose de bénéficier d'un accompagnement dans le cadre de leur insertion professionnelle ou de leur reconversion.

- les victimes d'actes de terrorisme :

L'Office accompagne les victimes d'attentats terroristes dans la durée. Pour ceux qui rencontrent des difficultés professionnelles, une aide leur est alors proposée.

## **4 OBJECTIFS DES PRESTATIONS**

Pour tous les publics, à l'exception du personnel des services départementaux, ce marché de prestation d'accompagnement de la recherche d'emploi vise à atteindre l'un des objectifs suivants :

- l'accès à l'emploi des bénéficiaires (emploi salarié dans le public ou le privé) ;
- l'élaboration d'un projet de création d'entreprise ;
- l'intégration en entreprise pour les seuls ressortissants victimes d'un syndrome post-traumatique.

La finalité de l'action de l'ONaCVG étant le retour à l'emploi pérenne des bénéficiaires, le titulaire doit :

- mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'élaboration d'un projet professionnel et à l'acquisition des techniques de recherche d'emploi,
- s'engager, dans le cadre d'un accompagnement personnalisé de la recherche d'emploi, sur une mise en relation avec les employeurs privés et publics du bassin d'emploi recherché.
- apporter une attention particulière aux bénéficiaires confrontés à un handicap physique ou un syndrome post-traumatique liés à un engagement opérationnel ou à des attentats terroristes.
- apporter une aide spécifique aux bénéficiaires qui veulent s'orienter vers la création d'entreprise.

Concernant le personnel des services départementaux, le titulaire doit transmettre aux agents le socle de compétences nécessaires à l'exercice de leur mission d'accompagnement et d'orientation des ressortissants.

## **5 EXIGENCES GENERALES**

### **5.1 – Lieux d'exécution des prestations**

- Pour les bénéficiaires de France hexagonale :

Les prestations s'adressent à des bénéficiaires répartis sur l'ensemble des départements de l'hexagone. Le titulaire doit les exécuter dans chaque chef-lieu de département et au minimum à Paris et dans les métropoles régionales suivantes : Lille, Amiens, Rouen, Caen, Rennes, Nantes, Poitiers ou Limoges, Bordeaux, Toulouse, Montpellier, Tours ou Orléans, Reims ou Châlons-en-Champagne, Strasbourg, Metz ou Nancy, Dijon, Besançon, Lyon, Clermont-Ferrand, Marseille, Nice ou Toulon, Grenoble, Ajaccio.

Les prestations se déroulent dans les locaux du prestataire. Ces locaux doivent être équipés des moyens nécessaires à la mise en œuvre de la prestation dans de bonnes conditions logistiques et pédagogiques.

- Pour les bénéficiaires en outre-mer et à l'étranger, les prestations se déroulent en visio-conférence à distance.

## 5.2 – Accompagnement individualisé et personnalisé

La méthodologie recherchée relève d'un accompagnement individualisé et personnalisé. Elle vise à susciter la participation active du bénéficiaire. Elle doit favoriser les échanges afin d'aider le demandeur d'emploi à lever les obstacles qu'il pourrait rencontrer.

Les bénéficiaires de cette prestation sont des personnes en difficulté sociale et parfois ayant été victimes de syndromes post-traumatiques liés aux engagements des forces armées ou aux attentats terroristes. Il doit donc être proposé une prestation qui remobilise. Une attention particulière est portée à la gestion du stress, à la reprise de confiance en soi et au développement d'un sentiment d'efficacité personnelle.

**Le volume horaire dédié à cet accompagnement doit répondre à un principe de stricte suffisance afin de limiter les contraintes mais aussi les frais annexes laissés à la charge du bénéficiaire.** Les dispositions d'organisation de la prestation doivent prendre en compte ces mêmes impératifs.

L'accompagnement des ressortissants les plus fragilisés, principalement les militaires blessés et les victimes de terrorisme doit être pris en charge par des personnels qualifiés, de type psychologues du travail

## 5.3 – Bilan annuel des prestations

Le pilotage et le suivi d'exécution par le titulaire s'opèrent par la transmission à l'acheteur, au minimum trimestriellement des différentes informations requises :

- les quantités commandées par module,
- le détail et la synthèse des consommations,
- le taux d'abandon par module,
- les difficultés rencontrées le cas échéant.

Ces éléments doivent être remis dans le mois qui suit la date de fin de la période initiale puis de chaque reconduction.

Le titulaire est également tenu d'alerter l'acheteur lorsque l'exécution des prestations atteint 70 % du montant maximum du marché accord-cadre.

Une évaluation est réalisée pour chaque bénéficiaire par le service départemental de l'ONACVG dont il relève.

Le titulaire fait renseigner au terme de chaque prestation un questionnaire de satisfaction à chaque bénéficiaire.

Chaque année, une synthèse des questionnaires de satisfaction et des évaluations est réalisée par le département de la solidarité de la direction générale de l'ONACVG trois mois avant la fin de la période du marché.

A l'issue de cette synthèse et deux mois avant l'échéance de la période du marché, la personne publique réunit un comité de pilotage avec le prestataire afin de procéder aux opérations éventuelles de reconduction.

## **6 PRESTATIONS ATTENDUES**

### **6.1 – Accompagnement de l'accès à un emploi public ou privé**

Cette prestation prend la forme de trois modules qui sont commandés par l'ONaCVG selon les besoins du bénéficiaire. Ces besoins sont déterminés à l'issue d'un entretien entre le bénéficiaire et la personne publique. Il peut être commandé un ou plusieurs modules.

Le prestataire doit mettre en œuvre les moyens nécessaires pour que les bénéficiaires aient une connaissance effective de leur potentiel d'emploi au sein de leur bassin de recherche mais aussi évaluer le caractère réaliste du projet professionnel au regard des compétences détenues et réalisable au vu du marché de l'emploi dans la zone géographique et le secteur d'activité recherchés.

#### **6.1.1 MODULE 1/Elaboration d'un projet professionnel**

Le prestataire doit amener chaque bénéficiaire à définir un projet professionnel réaliste et réalisable par :

- un travail de synthèse résultant de la confrontation des objectifs poursuivis à la réalité du marché de l'emploi ;
- un « tutorat » individualisé s'appuyant sur les bilans personnel et professionnel effectués et visant à impulser une dynamique positive favorisant par la suite sa pro activité tout au long de sa démarche ainsi que le développement de son autonomie.

Le prestataire s'engage à conduire le bénéficiaire à :

- rédiger un projet professionnel selon un canevas préalablement défini ;
- élaborer un plan d'action en vue de la réalisation de ce projet (identification des actions à mettre en œuvre, des moyens à mobiliser et des contacts à établir).

En cas de besoin de compétences à acquérir, le prestataire peut proposer à l'ONACVG, avec l'accord du bénéficiaire, une démarche de formation professionnelle en préalable à la recherche effective d'emploi.

#### **LIVRABLES**

- Projet professionnel,
- Plan d'action pour la réalisation du projet professionnel,
- Le bilan intermédiaire (en cas d'interruption temporaire par une formation professionnelle), et le rapport de fin de prestation
- Fiche de présence et charte d'engagement réciproque co-signées par le bénéficiaire,
- Le questionnaire de satisfaction « client » renseigné au terme de la prestation par le bénéficiaire.

A remettre dans les 2 semaines à l'issue de l'exécution des prestations de chaque bon de commande.

#### **6.1.2 MODULE 2/Acquisition des outils et techniques de communication**

Ce module vise à l'acquisition des outils nécessaires à la recherche d'emploi dès lors que le bénéficiaire dispose d'un projet professionnel validé. Ces techniques de recherche d'emploi doivent permettre aux bénéficiaires de mettre en valeur leurs qualités personnelles, leurs aptitudes professionnelles et leur offre de compétences afin d'optimiser leur accès à un emploi en rapport avec leur projet professionnel.

Le prestataire doit dispenser les connaissances nécessaires à la maîtrise des outils de communication écrite et amener le bénéficiaire à :

- la rédaction d'un curriculum vitae correspondant à son projet professionnel ;
- la rédaction d'une lettre de motivation ciblée et personnalisée ;
- la rédaction de lettres de candidature spontanée, de demande de rendez-vous, de réponse à une offre d'emploi, de remerciement.

Le prestataire doit conduire le candidat à s'approprier les techniques de communication orale propres aux entretiens de prise de contact et de recrutement. Des exercices de simulation personnalisés d'entretiens de recrutement en fonction du projet professionnel de chacun sont réalisés.

#### **LIVRABLES**

- CV et lettre de motivation
- Fiche de présence et charte d'engagement réciproque co-signées par le bénéficiaire,
- Le questionnaire de satisfaction « client » renseigné au terme de la prestation par le bénéficiaire.

A remettre dans les 2 semaines à l'issue de l'exécution des prestations de chaque bon de commande.

### **6.1.3 MODULE 3/Accompagnement à la recherche d'emploi**

La mise en relation avec des employeurs privés et publics du secteur d'activité et du bassin d'emploi recherchés intervient après élaboration du projet professionnel et acquisition des techniques de recherche d'emploi.

Elle comporte des savoir-faire à acquérir :

- la recherche d'informations sur les entreprises et les fonctions publiques, la connaissance des modes de recrutement ;
- les « codes » de l'entreprise ;
- les moyens d'information à utiliser : presse, internet, réseaux sociaux professionnels, etc.
- la création et le développement de son réseau personnel.

Le prestataire s'engage ensuite à mettre en contact le bénéficiaire avec des recruteurs du secteur d'activité et du bassin d'emploi recherchés au regard du projet professionnel établi. La participation à des événementiels de type job dating ou forum emploi est préconisée.

Au cours de cette phase active de recherche d'emploi, les entretiens de recrutement sont préparés puis débriefés par le prestataire. Les outils, curriculum vitae et lettre de motivation, sont adaptés à l'entreprise contactée.

#### **LIVRABLES :**

- Etat des contacts entreprises proposés et co-signé par le bénéficiaire,
- Les fiches de présence et la charte d'engagement réciproque co-signées par le bénéficiaire,
- Le questionnaire de satisfaction « client » renseigné au terme de la prestation par le bénéficiaire.

A remettre dans les 2 semaines à l'issue de l'exécution des prestations de chaque bon de commande.

### **6.2 – MODULE 4/Construire un projet de création d'entreprise.**

Pour les bénéficiaires souhaitant développer un projet de création d'entreprise, un accompagnement spécifique doit être proposé.

Cette prestation doit comprendre :

- la validation du projet en termes de motivations, de bilan personnel et d'analyse des contraintes ;
- l'étude de marché et des financements nécessaires ;
- les aides potentielles, les statuts juridiques, les formalités administratives ;
- l'orientation vers une structure associative ou institutionnelle spécialisée dans l'accompagnement des créateurs d'entreprise.

#### **LIVRABLES :**

Au titre de cette prestation, le titulaire doit transmettre les livrables suivants :

- Projet de création d'entreprise,
- Etat des contacts à prendre avec les structures associatives ou institutionnelles co-signé,
- Les fiches de présence et la charte d'engagement réciproque co-signées par le bénéficiaire.

- Le bilan intermédiaire (en cas d'interruption temporaire par une formation professionnelle), et le rapport de fin de prestation
- Le questionnaire de satisfaction « client » renseigné au terme de la prestation par le bénéficiaire.

A remettre dans les 2 semaines à l'issue de l'exécution des prestations de chaque bon de commande.

### **6.3 – MODULE 5/Accompagner l'intégration en entreprise de ressortissants victimes d'un syndrome post-traumatique.**

Il s'agit d'une prestation de médiateur entre la personne accompagnée et l'employeur.

Cette prestation doit comprendre :

- une analyse de la situation et du contexte de la personne accompagnée et de son employeur pour préparer l'intégration (formalisation des attendus et critères de réussite incontournables) ;
- un bilan avec la personne accompagnée et l'employeur dans les semaines suivant l'intégration (identifier les difficultés rencontrées par la personne accompagnée et l'employeur, déterminer un plan d'actions, etc.) ;
- un suivi sur 6 mois de l'intégration dans l'entreprise (conseiller, orienter, etc.).

#### **LIVRABLES :**

Au titre de cette prestation, le titulaire doit transmettre les livrables suivants :

- Etat de la situation et du contexte,
- Les fiches de présence et la charte d'engagement réciproque co-signées par le bénéficiaire ;
- Le bilan intermédiaire (en cas d'interruption temporaire par une formation professionnelle), et le rapport de fin de prestation
- Le questionnaire de satisfaction « client » renseigné au terme de la prestation par le bénéficiaire.

A remettre dans les 2 semaines à l'issue de l'exécution des prestations de chaque bon de commande.

### **6.4 – MODULE 6/Formation au profit des agents des services départementaux de l'ONaCVG**

Les sessions se déroulent dans les locaux du titulaire au niveau régional pendant une journée complète.

Chaque session comprend de 5 à 12 agents.

Le titulaire assure, en accord avec l'ONaCVG, la gestion des sessions de formation.

La formation doit répondre aux objectifs suivants :

- Sensibiliser les agents des services départementaux à l'intérêt des prestations que le titulaire du marché peut proposer et en quoi elles sont utiles à leurs ressortissants ;
- Amener les agents à comprendre les prestations du marché et à les expliquer aux ressortissants en intégrant des concepts d'engagement et d'analyse plus globale des problématiques ;
- Apporter les moyens leur permettant de mener des entretiens
- Analyser les problématiques d'insertion professionnelle vécues par les ressortissants

#### **LIVRABLES :**

- Le support de formation à jour (à transmettre aux participants 1 semaine minimum avant la session)
- Les fiches de présence et la charte d'engagement réciproque co-signées par les participants
- Le questionnaire d'évaluation individuel renseigné par les stagiaires
- Le bilan de la formation

A remettre dans les 2 semaines à l'issue de l'exécution des prestations de chaque bon de commande.