



CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

MARCHE DE SERVICES D'INSERTION PROFESSIONNELLE AUPRES DES DEMANDEURS D'EMPLOI DE LA REGION NOUVELLE-AQUITAINE PRESTATION « MEDIATION INTERCULTURELLE ET LINGUISTIQUE VERS L'EMPLOI (MILE) »

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

SOMMAIRE

1 – PRESENTATION DE LA PRESTATION.....	2
1.1 – Préambule.....	2
1.2 – Objectifs de la prestation.....	3
2 – PUBLIC CONCERNE	3
3 – DUREE ET ORGANISATION DE LA PRESTATION	3
4 – DECLENCHEMENT DE LA PRESTATION ET PRESCRIPTION.....	4
5 – CONTENU DE LA PRESTATION.....	4
5.1 – Le diagnostic interculturel.....	4
5.2 - L’acquisition des codes en usage sur le marché du travail français.....	5
5.3 - Positionnement sur les métiers en tensions et création des outils associés sous l’espace personnel.....	5
5.4 - Un atelier sur les codes culturels en entreprises.....	5
5.5 - Un atelier numérique.....	5
5.6 - L’entretien de bilan	6
6 – METHODES, OUTILS PEDAGOGIQUES ET LOGISTIQUE.....	6
7 – RESULTATS ATTENDUS	6
8 – LIVRABLES ATTENDUS.....	7
9 – MOYENS ET COMPETENCES NECESSAIRES.....	7
9.1 – Locaux et équipements du Titulaire.....	7
9.2 – Profil des intervenants et compétences attendues.....	8
10 – ENGAGEMENTS SOCIETAUX ET ENVIRONNEMENTAUX.....	8
11 – RENCONTRE PREALABLE AU DEMARRAGE	9

1 – PRESENTATION DE LA PRESTATION

1.1 – Préambule

La métropole bordelaise présente un marché de l'emploi dynamique mais fortement concurrentiel. Malgré une croissance économique soutenue et des secteurs en tension, les demandeurs d'emploi restent nombreux et les difficultés d'accès à l'emploi persistent, notamment pour les publics éloignés du marché du travail.

Dans ce contexte, les demandeurs d'emploi allophones rencontrent des obstacles spécifiques liés à une mauvaise maîtrise des codes implicites du marché du travail français : comportements attendus, communication professionnelle, usages numériques, compréhension des attentes des recruteurs ou encore fonctionnement des réseaux professionnels.

De nombreux demandeurs d'emploi maîtrisent insuffisamment les normes implicites du recrutement en France. Ces difficultés concernent particulièrement les personnes récemment arrivées en France et les personnes ayant exercé longtemps hors du marché du travail français.

Au-delà de la langue, les difficultés portent sur :

- les codes de politesse professionnelle ;
- la gestion des échanges informels ;
- la compréhension des implicites culturels ;
- les comportements attendus en entreprise.

L'accès à l'emploi passe aussi désormais largement par des démarches numériques : inscription et actualisation France Travail, candidatures en ligne, inscription sur les plateformes d'intérim.

Nous observons par ailleurs une polarisation entre métiers en tension et aspirations professionnelles. Les secteurs qui recrutent fortement sont souvent :

- la restauration ;
- le bâtiment ;
- l'aide à domicile ;
- le soin ;
- la logistique.

Or certains demandeurs d'emploi, connaissent mal ces secteurs, ont des représentations dévalorisées de certains métiers, ne maîtrisent pas les codes spécifiques de ces environnements professionnels.

Dans la métropole de Bordeaux, les difficultés d'accès à l'emploi ne relèvent pas uniquement du niveau de qualification ou du manque d'offres. Une part importante des obstacles provient de la non-appropriation des codes, pratiques et usages du marché du travail français.

Ces difficultés sont souvent invisibles mais déterminantes : elles touchent la communication, les comportements attendus, les réseaux, les usages numériques et la compréhension des normes professionnelles implicites.

Dans un marché du travail bordelais à la fois dynamique et concurrentiel, la maîtrise de ces codes constitue aujourd'hui un facteur majeur d'inclusion professionnelle et d'accès durable à l'emploi.

1.2 – Objectifs de la prestation

La prestation a pour objectif de développer l'autonomie des demandeurs d'emploi allophones rencontrant des difficultés dans leurs démarches d'accès vers l'emploi, la formation ou la création d'entreprise, du fait d'une non-appropriation des codes, normes et pratiques en usage sur le marché du travail français.

Ces obstacles peuvent relever d'une non-maîtrise de la langue française, être accrus par des discriminations à l'emploi (réelles ou supposées), se nourrir de représentations erronées quant aux entreprises et aux employeurs, et relever de repères culturels autres.

La prestation est donc un outil au service du public présentant des difficultés d'ordre culturel et d'intégration, en permettant aux personnes d'identifier l'ensemble de ses ressources personnelles et professionnelles, d'évaluer sa distance à l'emploi, ses points de blocage et d'inventorier les éventuels réajustements à opérer pour faciliter son insertion durable.

2 – PUBLIC CONCERNE

Elle s'adresse aux demandeurs d'emploi inscrits dans l'une des 12 agences France Travail de la métropole bordelaise (Bordeaux Mériadeck, Bordeaux St Jean, Bordeaux Nord, Bordeaux Bastide, Bègles, Cenon, Eysines, Lormont, Mérignac, Pessac, St Médard en Jalles, Villenave d'Oron), présentant des difficultés d'ordre culturel et d'intégration ainsi que dans l'appréhension et la compréhension du marché du travail français, les attentes et les pratiques des entreprises en matière de recrutement.

Une priorité sera donnée aux publics habitant sur les quartiers prioritaires.

3 – DUREE ET ORGANISATION DE LA PRESTATION

La prestation « Médiation Interculturelle et Linguistique vers l'Emploi » (MILE) est une prestation individuelle.

Elle se déroule sur une durée de 90 jours calendaires maximum, sans possibilité de renouvellement.

Dans le cadre de son accompagnement, le demandeur d'emploi:

- Bénéficie d'un diagnostic de ses freins et ses difficultés ;

- Valide un projet professionnel prenant en compte les compétences transférables du bénéficiaire pour les orienter, en priorité, vers des métiers en tension sur la métropole ou vers d'autres métiers en fonction de leurs profils ;
- Acquiert les codes en usage sur le marché du travail français, en entreprise et au cours des entretiens de recrutement ;
- Construit un plan d'action à 6 mois afin de sécuriser son organisation à l'issue de la prestation et sa capacité à tenir les échéances à venir ;
- Publie son profil sur les sites d'Intérim et s'empare de son parcours emploi pour ses recherches en mobilisant les outils disponibles ;
- Participe à 1 ou plusieurs événements emploi ;
- Développe son aisance numérique.

Les motifs d'absence autorisés sont la maladie justifiée, des congés ou la reprise d'emploi d'une durée de 7 jours maximum. Au-delà de 7 jours calendaires, la prestation est considérée comme abandonnée.

4 – DECLenchement DE LA PRESTATION ET PRESCRIPTION

La prescription de la prestation relève de la décision de France Travail, en accord avec le bénéficiaire. Elle peut être envisagée tout au long du parcours, lors de tout type d'entretien entre le conseiller France Travail ou le psychologue du travail de France Travail et le bénéficiaire. La prestation n'est pas ouverte à l'auto-inscription.

France Travail met en place le calendrier des plages de rendez-vous et établit la commande qui indique la date du premier entretien marquant le début de la prestation.

Le Titulaire doit être en mesure d'effectuer l'intégralité de la prestation à distance, **uniquement** sur demande de France Travail.

5 – CONTENU DE LA PRESTATION

La prestation commence par un entretien de diagnostic interculturel et se termine par un entretien de bilan. Elle s'articule autour de **phases individuelles** et de **temps collectifs**.

Le déroulement de la prestation se fait conformément à la Proposition technique du prestataire.

5.1 – Le diagnostic interculturel

La prestation démarre par un diagnostic interculturel, composé de deux temps :

- Un entretien individuel de 1 heure minimum, visant à recueillir les premiers éléments en lien avec le parcours migratoire de la personne, ses conditions d'installation (matérielles et relationnelles) en France et ses états mentaux ;
- Une simulation d'entretien de recrutement, permettant d'identifier les aspects des

codes et normes sur lesquels éclairer le bénéficiaire.

5.2 - L'acquisition des codes en usage sur le marché du travail français

Il s'agit d'un **entretien** individuel de 1 heure minimum, visant à évaluer la capacité d'adaptation de la personne au système français de l'emploi/formation et faisant l'état des compétences et des capacités professionnelles.

5.3 - Positionnement sur les métiers en tensions et création des outils associés sous l'espace personnel

Ce module a pour objectifs :

- L'élaboration du CV, de la carte de visite ;
- La création et publication de profil sur les sites des principales agences de travail temporaire, l'abonnement aux offres d'emploi, l'inscription aux agences physiques ;
- La mise en relation pertinente avec le milieu professionnel (offres d'emploi marché ouvert, employeurs partenaires du candidat ou – entreprises – intérim - SIAE – associations...), par une médiation du conseiller et/ou du prestataire, selon l'autonomie du bénéficiaire.
- La présentation du bassin d'emploi local afin de faciliter la recherche d'emploi des bénéficiaires. Le Titulaire doit prévoir un focus sur les métiers en tension.

Le Titulaire doit être en mesure de mobiliser un réseau de partenaires, dont des entreprises, afin de permettre à chaque bénéficiaire d'entrer en contact avec un nombre significatif d'employeurs.

5.4 - Un atelier sur les codes culturels en entreprises

Il s'agit d'un atelier collectif permettant aux publics allophones de comprendre, décoder et adopter les codes culturels professionnels de la société d'accueil, en particulier dans le cadre des missions d'intérim, souvent première porte d'entrée dans l'emploi.

5.5 - Un atelier numérique

Il s'agit d'un atelier collectif visant à accroître l'autonomie numérique du bénéficiaire notamment lors de la consultation des offres d'emploi, les démarches pour postuler, recevoir des alertes et enfin maîtriser les outils France Travail et des agences d'intérim.

Cet atelier doit également permettre une appropriation de l'application France Travail : Parcours emploi et de l'application « Travailler en France » pour les usagers les moins armés.

En fin d'atelier, le Titulaire s'assure que le bénéficiaire pourra poursuivre ses démarches et accroître son autonomie en lui permettant d'identifier les lieux ressources (comme les

Maisons France service) et les conseillers numériques au niveau du territoire.

5.6 - L'entretien de bilan

A la fin de la prestation, un entretien individuel d'1 heure minimum est réalisé entre le prestataire et le bénéficiaire. Cet entretien permet de formaliser le bilan de la prestation en veillant notamment à :

- revenir avec le bénéficiaire sur les éléments du diagnostic, les pistes investiguées, les secteurs d'activité visés, les capacités et compétences acquises ou révélées et les freins/contraintes identifiés ;
- préciser les actions à mettre en oeuvre ou à réaliser et les partenaires ou dispositifs à mobiliser pour un retour à l'emploi, via la coconstruction d'un plan d'actions à 6 mois ;
- s'assurer de l'enrichissement du profil de compétences du bénéficiaire.

6 – METHODES, OUTILS PEDAGOGIQUES ET LOGISTIQUE

Pour exécuter cette prestation, le Titulaire mobilise les méthodes et pédagogies qui lui semblent les plus efficaces et innovantes afin de permettre au bénéficiaire :

- De repérer et comprendre les principaux codes culturels attendus en situation professionnelle ;
- D'adapter sa communication dans le cadre d'un entretien de recrutement ;
- De valoriser ses compétences en respectant les normes en vigueur sur le marché du travail en France ;
- D'explorer les secteurs en tension et l'intérim ;
- De créer leur profil de compétence et de mettre en ligne leur CV ;
- D'apprendre à identifier et à mobiliser ses ressources par lui-même, et ainsi contribuer à faire évoluer sa situation.

Une, ou plusieurs, période(s) de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP) peuvent être mises en oeuvre, selon des modalités définies par France Travail, dans le temps dédié au déroulement de la prestation. Cette immersion permet de découvrir un métier ou un secteur d'activité et de confirmer le projet professionnel grâce à des situations réelles de travail.

7 – RESULTATS ATTENDUS

L'objectif est la reprise d'emploi.

A l'issue de la prestation, les bénéficiaires ont :

- Validé un projet professionnel réaliste, notamment en lien avec les secteurs qui recrutent (repérage des secteurs en tension offrant un potentiel d'accès rapide à l'emploi) ;
- Identifié et valorisé leurs compétences ;
- Complété ou actualisé leur espace personnel France Travail, avec mise en ligne d'un CV à jour ;
- Publié leur profil sur les sites des principales agences de travail temporaire ;
- Acquis les codes en usage sur le marché du travail français ;
- Élaboré un plan d'action lié à la mise en œuvre du projet professionnel.

A l'issue de leur parcours, les bénéficiaires seront en capacité de postuler sur des offres en lien avec leur projet professionnel.

8 – LIVRABLES ATTENDUS

Les livrables attendus devront être transmis pour chacun des bénéficiaires directement sur le portail Prest@ppli (ou transmis via les API) et dans les cinq jours suivant la fin de la prestation :

- Un livrable « Bilan de la prestation » : ce livrable doit être renseigné à l'issue de chaque entretien individuel. Pour les bénéficiaires qui n'ont pas retrouvé d'emploi à l'issue de la prestation, un plan d'action est coconstruit permettant au référent France Travail de prendre la suite du parcours.
- Une feuille collective d'émargement : la feuille d'émargement doit être signée par chaque bénéficiaire aux différents regroupements prévus dans le cadre de la prestation. En cas d'entretien à distance, l'émargement du bénéficiaire peut être réalisé via une solution de signature électronique. Dans ce cas, le Titulaire s'assure préalablement auprès du référent opérationnel de France Travail de l'acceptation de la solution. La participation du bénéficiaire à chaque entretien peut également être attestée par la production, en lieu et place de l'émargement, d'un courriel ou un SMS adressé au Titulaire par ce bénéficiaire confirmant sa participation, et faisant apparaître ses nom, prénom, identifiant et adresse électronique. 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.

9 – MOYENS ET COMPETENCES NECESSAIRES

9.1 – Locaux et équipements du Titulaire

La prestation peut être animée dans différents types de lieux :

- Les locaux du Titulaire ;
- Les locaux mis à disposition par France Travail, dans les conditions fixées au Contrat.

Les locaux proposés par le Titulaire doivent permettre :

- ✓ D'organiser des réunions d'information et des sessions de travail en groupe ;
- ✓ D'organiser des échanges individuels garantissant leur confidentialité entre le bénéficiaire et le Titulaire ;
- ✓ De mettre à disposition des ordinateurs, pour les demandeurs d'emploi non équipés, dans un espace numérique dédié.

Les locaux doivent être conviviaux et suffisamment équipés pour permettre d'organiser individuellement ou collectivement – dans les meilleures conditions – les ateliers et exercices pédagogiques envisagés.

Pour toute action qui devrait être réalisée en distanciel, le Titulaire dispose des équipements nécessaires aux entretiens audio/visio avec les bénéficiaires, ou à tout autre type d'action dématérialisée nécessaire au parcours des bénéficiaires.

9.2 – Profil des intervenants et compétences attendues

Les intervenants disposent d'un BAC + 3 minimum et disposent d'une expérience d'au moins 3 ans dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi en difficulté.

Ils ont été formés à l'accompagnement interculturel.

- Connaissances du marché du travail bordelais ;
- Maîtrise des outils de communication et des nouveaux modes de recrutement (réseaux sociaux...).

Ils ont une appétence et une pratique avérée des outils numériques et sont en capacité d'accompagner les bénéficiaires vers un meilleur usage de ces outils.

10 – 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 coeur de sa stratégie et de ses valeurs.

A cet effet, tous les documents livrables doivent être mis à disposition de préférence au format dématérialisé et, à la demande de France Travail, sur supports en papier.

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

- réduire le nombre d'impressions papier en généralisant le format électronique et en n'imprimant les documents que sur demande expresse de France Travail.

En cas d'impression, le papier est alors recyclé ou éco-labellisé garantissant l'usage d'un bois issu de forêts gérées durablement (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent,

grammage le plus fin possible). En cas de recours à la reprographie, le mode recto-verso et en noir et blanc est privilégié.

- 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).

Au plus tard dans le mois suivant la fin de la première période d'exécution du marché, le Titulaire présente à France Travail un bilan quantitatif et qualitatif des mesures ainsi mises en place.

11 – RENCONTRE PREALABLE AU DEMARRAGE

Entre la notification du marché et sa date de prise d'effet, le Titulaire organise et anime des réunions de présentation auprès des agences pour lesquelles il prendra en charge les bénéficiaires.

Ces réunions ont pour objet de présenter la prestation, ses objectifs, son déroulement ainsi que les outils et méthodes pédagogiques envisagés pour accompagner efficacement les bénéficiaires.

Le Titulaire veille à proposer le support le plus adapté et le plus communiquant possible (vidéo...) afin de mettre en lumière la méthodologie utilisée.

Ces réunions pourront être organisées à distance ou en agence.