



Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)

Marché public de prestations intellectuelles

Objet	Prestations d'accompagnement RH - 2 axes thématiques : Axe1 – Recrutement, intégration et fidélisation Axe 2 – Gérer et développer les compétences dans ma structure 2026.DMC.016
Type de marché	Accord-cadre à bons de commande - Prestations intellectuelles
Territoire	France métropolitaine et DROM
Lots	Alloti 14 lots territoriaux + 1 Lot national : Comptes Clefs
Durée	1 an + 3 reconductions annuelles
Version	Axe 1.2.- 2026

Pouvoir adjudicateur

OPCO Santé

31 rue Anatole France

92309 LEVALLOIS-PERRET

Site internet : www.opco-sante.fr

SOMMAIRE

PARTIE A — CONTEXTE.....	4
Article A1 – Présentation	4
Article A2 – Enjeux autour du lancement de la prestation.....	6
PARTIE B — AXE 1 : RECRUTEMENT, INTÉGRATION, MARQUE EMPLOYEUR ET FIDÉLISATION.....	8
Article B1 - Objet et objectifs stratégiques de l'axe 1	8
Article B2 - Description détaillée des prestations (sous axes).....	9
B2.1 – Valorisation des métiers et des parcours	9
B2.2 – Recrutement	9
B2.3 – Intégration.....	10
PARTIE C — AXE 2 : GÉRER ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DANS MA STRUCTURE.....	10
Article C1 - Objet et objectifs stratégiques de l'axe 2.....	10
Article C2 - Description détaillée des prestations (sous-axes)	11
C2.1 – Piloter les compétences dans la structure.....	11
C2.2 – Anticiper les évolutions et les pratiques professionnelles.....	12
C2.3 – Organisation et transformation du travail	12
C2.4- Entretien de parcours professionnel.....	13
C2.5- Accompagner et soutenir les employeurs et les professionnels dans la sécurisation des parcours.....	13
C2.6 – Stratégie formation et AFEST	14
PARTIE D — DISPOSITIONS COMMUNES AUX DEUX AXES	14
Article D1 - Modalités générales et déclenchement	14
D1.1 - Modalités d'intervention.....	14
D1.2 - Phase de cadrage.....	15
D1.3 – Phase d'accompagnement	15
D1.4- Phase de bilans	15
D1.5- Poursuite d'accompagnement avec le même titulaire	16
Article D2 – Modalités d'intervention	16
Article D3 – Innovation et amélioration continue	17

Article D4 – Nature de la mission	18
Article D5 – Modalités de financement	18
Article D6 - Limites des prestations et réserves juridiques	19
Article D7 – Suivi, évaluation et contrôle de la prestation d’accompagnement.....	20
Article D8 – Comité de pilotage du marché et des prestataires.....	22
Article D9 – Modalités de vérification spécifiques	23

PARTIE A — CONTEXTE

Article A1 – Présentation

L'OPCO Santé est l'opérateur de compétences agréé par le ministère du Travail pour accompagner la formation professionnelle et le développement des compétences dans les secteurs sanitaires, sociaux, médico-sociaux et hospitaliers privés.

Son agrément, susceptible d'être renouvelé régulièrement par arrêté ministériel, repose sur le respect des missions légales :

- Assurer le financement des contrats d'apprentissage et de professionnalisation, selon les niveaux de prise en charge fixés par les branches professionnelles ;
- Apporter un appui technique aux branches professionnelles, notamment, pour établir la Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) des secteurs d'activités qu'elles couvrent et les accompagner dans leur mission de certification ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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 ou en partie à distance, ou en situation de travail.

L'OPCO Santé fédère trois grandes branches professionnelles :

- Le secteur sanitaire, social et médico-social privé à but non lucratif (conventions collectives : 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) : près de 27 000 établissements, plus d'1 million de salariés et accompagnent plus de 100 000 travailleurs handicapés d'ESAT.
- Le secteur de l'hospitalisation privée, incluant le thermalisme : plus de 6 000 structures et plus de 275 000 salariés ;
- Les services de prévention et de santé au travail interentreprises (SPSTI) :

environ 180 associations regroupant près de 18 000 salariés.

La gouvernance paritaire de l'OPCO Santé est composée de représentants des fédérations d'employeurs et des organisations syndicales de salariés issues des trois grandes branches professionnelles qu'il couvre, assurant ainsi un équilibre et une représentativité forte dans la prise de décision.

Du côté des fédérations d'employeurs présents au sein de la gouvernance, on retrouve :

- Pour le secteur sanitaire, social et médico-social privé à mais but non lucratif (SSSMS) : Axess, qui regroupe notamment la FEHAP (Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne), NEXEM (Union des Entreprises et des Employeurs du Secteur Sanitaire, Social et Médico-social privé non lucratif) et UNICANCER (Union des Centres de Lutte Contre le Cancer).
- Pour la branche de l'hospitalisation privée, incluant le thermalisme : la FHP (Fédération de l'Hospitalisation Privée) et le SYNERPA (Syndicat National des Établissements et Résidences Privés pour Personnes Âgées).
- Pour la branche des services de prévention et de santé au travail interentreprises (SPSTI) : Présanse (Fédération nationale des Services de Santé au Travail Interentreprises).

Du côté des salariés, les principales organisations syndicales représentées sont la CFDT, la CGT, FO ainsi que d'autres organisations représentatives du secteur. Cette répartition équilibrée entre employeurs et salariés garantit que les décisions prises dans les instances majoritaires, entraînent un compromis entre les attentes des employeurs et des salariés.

Ainsi, la gouvernance paritaire de l'OPCO Santé assure une prise en compte équilibrée des besoins des structures, des réalités de terrain et des aspirations professionnelles.

Dans le cadre de sa stratégie d'accompagnement des structures adhérentes à l'OPCO Santé, le présent marché a pour objet de permettre la mise en œuvre de prestations d'accompagnement et de conseil répondant aux enjeux actuels de

transformation des organisations, de sécurisation des parcours professionnels et d'adaptation des compétences.

Le présent marché ne constitue en aucun cas :

- Une mission de maîtrise d'œuvre ;
- Une mission de maîtrise d'ouvrage déléguée ;
- Une mission d'assistance juridique ;
- Une délégation de responsabilité de l'employeur au sens du Code du travail.

Le titulaire ne peut pas :

- Se substituer au dirigeant dans la prise de décision ;
- Procéder à la sélection contractuelle de prestataires informatiques ;
- Négocier des contrats pour le compte de la structure ;
- Traiter des données nominatives ou sensibles pour le compte de la structure ;
- Intervenir comme éditeur ou intégrateur de solutions.

Article A2 – Enjeux autour du lancement de la prestation

Le lancement de cette prestation d'accompagnement s'inscrit dans un contexte marqué par des enjeux de transformation et de maintien de la qualité de prise en charge des usagers du secteur de la Santé et du Médico-social.

Le plan stratégique 2026-2028 de l'OPCO Santé prévoit une ambition confirmée : être un acteur à la fois facilitateur, expert, accompagnateur et responsable, au service de la qualification de l'emploi et de l'évolution des secteurs. L'un des objectifs stratégiques du plan est donc la réponse à ces évolutions : accompagner nos adhérents par une offre de services toujours plus réactive, performante et de proximité en favorisant l'innovation au travers de l'expérimentation de nouvelles solutions.

L'objectif est de structurer les interventions autour de grands axes stratégiques, permettant de couvrir les besoins essentiels des employeurs et des salariés tout en garantissant une approche transversale et évolutive.

Cinq axes prioritaires ont ainsi été identifiés :

- **Axe 1- Recrutement, intégration et fidélisation,**
- **Axe 2 - Gérer et développer les compétences dans ma structure,**

- **Axe 3 -Mieux vivre au travail,**
- **Axe 4 -Transition écologique,**
- **Axe 5 -Numérique et intelligence artificielle,**

Dans le cadre du présent marché "recrutement, intégration et fidélisation" et "gérer et développer les compétences dans ma structure", un fil conducteur, que les attributaires devront démontrer, est intégré à l'ensemble des accompagnements :

1. Le dialogue social, les accompagnements s'appuieront sur **le dialogue social comme levier de compréhension des enjeux, d'amélioration des pratiques et d'accompagnement des transformations au sein des structures.**

Dans le respect du fonctionnement et de l'organisation de chaque structure, ils favorisent **l'expression et la prise en compte des différents points de vue** afin d'enrichir l'analyse des situations et la réflexion sur les pistes d'amélioration.

Selon les objectifs poursuivis, la nature de l'accompagnement et le contexte de la structure, **l'implication des instances représentatives du personnel** prendra différentes formes :

- **Association**, par l'information et le partage des enjeux, des objectifs ou des principaux enseignements de la démarche ;
- **Consultation**, par le recueil de leur perception des situations rencontrées, des besoins identifiés ou des pistes d'amélioration envisagées ;
- **Contribution**, par leur participation aux phases (ou certaines) de réflexion, de construction ou de suivi des actions lorsque celle-ci apparaît pertinente pour la réussite de l'accompagnement.

Cette approche permet de croiser les regards, de prendre en compte les réalités du travail et de favoriser l'émergence de solutions adaptées aux besoins des structures et des professionnels. Elle contribue à renforcer l'appropriation des actions engagées et à soutenir la réussite des transformations.

Les accompagnements associent donc les instances représentatives du personnel, en accord avec le représentant légal de la structure, afin de favoriser la co-construction des solutions et de renforcer le dialogue social.

2. L'Intelligence Artificielle, les accompagnements intègrent **un éclairage sur les enjeux liés à l'intelligence artificielle** afin de permettre aux structures d'appréhender les **évolutions susceptibles d'impacter leur activité, leurs métiers ou leurs pratiques professionnelles et les conditions de travail.**

Cette sensibilisation vise à développer une culture commune sur le sujet, à éclairer la prise de décision et à favoriser des usages réfléchis et sécurisés. Le prestataire devra indiquer les outils IA qu'il utilise ou les plus pertinents dans le cadre de la prestation et ne pas hésiter à illustrer son usage avec des démonstrations. Le prestataire pourra, également, s'adapter aux outils d'IA déjà présents dans la structure et indiquer si ceux-ci sont pertinents (ou donner un avis critique sur le choix de l'outil).

PARTIE B — AXE 1 : RECRUTEMENT, INTÉGRATION, MARQUE EMPLOYEUR ET FIDÉLISATION

Article B1 - Objet et objectifs stratégiques de l'axe 1

Cet axe vise à :

- **Accompagner les structures dans le renforcement de leurs pratiques de recrutement, d'intégration et de fidélisation**, afin de répondre aux enjeux d'attractivité et de stabilisation des équipes.
- **Améliorer l'attractivité des métiers, à sécuriser les parcours d'entrée dans l'emploi**, dans une logique de **développement durable de l'emploi et des compétences**.

Les accompagnements devront permettre aux structures de :

- Analyser les tensions de recrutement et identifier les compétences prioritaires
- Adapter les pratiques de recrutement aux réalités sectorielles (métiers en tension, publics en reconversion, alternance)
- Structurer les parcours d'intégration (accueil, tutorat, professionnalisation) garant de la fidélisation des équipes
- Sécuriser les premières années d'exercice des collaborateurs
- Assurer la montée en compétences sur toutes les techniques et connaissances en matière de recrutement, intégration et fidélisation des acteurs internes en charge des ressources humaines

Les accompagnements devront prendre en compte l'expérience des équipes et les contraintes d'exercice, afin de proposer des solutions réalistes contribuant à la stabilité des collectifs de travail et à la sécurisation des parcours.

Article B2 - Description détaillée des prestations (sous axes)

B2.1 – Valorisation des métiers et des parcours

Définir et mettre en œuvre les actions nécessaires pour renforcer l'attractivité employeur : améliorer la reconnaissance, la qualité de vie au travail, le développement des compétences et les perspectives d'évolution, afin d'attirer, engager et fidéliser durablement les talents.

Exemple de prestations attendues (liste non exhaustive) :

- Audit et diagnostic de la marque employeur existante (perception interne et externe, benchmark sectoriel)
- Bilan complet de la visibilité de la structure et élaboration d'un plan d'actions associé
- Conception de plans de communication dédiés aux secteurs concernés
- Animation et pilotage d'ateliers collaboratifs impliquant les parties prenantes internes (IRP, encadrement, salariés)
- Mise en place de parcours de développement professionnel personnalisés
- Conception de programmes de fidélisation adaptés aux réalités sectorielles

B2.2 – Recrutement

Structurer ou optimiser le processus de recrutement pour identifier, attirer et sélectionner les profils les plus adaptés aux besoins de l'organisation, en garantissant l'adéquation entre le projet professionnel des candidats et le projet d'établissement, et en assurant une expérience candidat valorisante et inclusive.

Exemple de prestations attendues (liste non exhaustive) :

- Diagnostic des besoins en recrutement et rédaction de fiches de poste adaptées aux spécificités sectorielles
- Mise en place d'outils de Sourcing personnalisés pour sécuriser le recrutement
- Co-construction d'outils de sélection des candidatures (grilles d'entretien, mises en situation, tests)
- Mise en place de stratégies de Sourcing spécifiques (salons, bases spécialisées, partenariats institutionnels, définition de stratégie spécifique via les dispositifs d'Alternance)

- Organisation de sessions d'évaluation et d'aide à la décision pour les recruteurs internes
- Sensibilisation aux enjeux de non-discrimination et de recrutement inclusif

B2.3 – Intégration

Structurer et mettre en œuvre un parcours d'intégration efficace, permettant d'accueillir, informer et accompagner chaque nouveau collaborateur dans sa prise de poste, sa compréhension du fonctionnement de l'établissement et son appropriation des valeurs collectives, afin de sécuriser son arrivée et renforcer sa fidélisation.

Exemple de prestations attendues (liste non exhaustive) :

- Diagnostic de l'existant et analyse des pratiques d'intégration en place
- Conception et structuration de parcours d'intégration sur mesure (livret d'accueil, plan d'intégration, jalons de suivi)
- Création de parcours d'intégration spécifiques par secteur (sanitaire, social, médico-social) en lien avec les parcours d'intégration OPCO Santé
- Mise en place de suivi d'intégration via outils digitaux
- Création de parcours de formation mentors/tuteurs : sélection, formation, outillage et suivi des tuteurs internes
- Mise en place d'outils de suivi des nouvelles recrues (entretiens à 1, 3 et 6 mois)

PARTIE C — AXE 2 : GÉRER ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DANS MA STRUCTURE

Article C1 - Objet et objectifs stratégiques de l'axe 2

Cet axe vise à **accompagner les structures dans l'identification, le développement et l'anticipation des compétences** nécessaires à l'exercice de leurs missions et à l'évolution des métiers du secteur.

L'OPCO Santé, au travers de l'axe 2, souhaite proposer un accompagnement opérationnel et de proximité permettant aux structures adhérentes :

- D'identifier les compétences clés d'une structure pour les sécuriser dans l'emploi

- D'anticiper les évolutions des métiers et de piloter les compétences (démarche de Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP)), pour identifier les écarts de compétences, orienter le Plan de Développement des Compétences (PDC) et construire des parcours d'évolution professionnelle cohérents avec les besoins actuels et futurs des structures.
- De faire de la formation un levier stratégique de développement des compétences, en structurant une politique de formation cohérente avec les enjeux RH de la structure, en intégrant les nouveaux dispositifs pédagogiques — dont l'Action de Formation En Situation de Travail (AFEST) — et en assurant la mesure de l'impact des actions engagées.
- Accompagner les parcours professionnels des collaborateurs

Les interventions permettent d'analyser les besoins actuels et futurs, d'identifier les écarts de compétences et de formaliser des plans d'actions adaptés aux réalités professionnelles.

Elles s'appuient sur la prise en compte des situations de travail concrètes et sur l'implication des équipes concernées, afin de garantir la cohérence entre évolution des compétences, organisation du travail et parcours professionnels.

Les accompagnements permettent de soutenir les parcours professionnels et d'anticiper les transformations.

Article C2 - Description détaillée des prestations (sous-axes)

C2.1 – Piloter les compétences dans la structure

Un accompagnement qui vise à mettre en place une méthodologie opérationnelle pour piloter et gérer les compétences, permettant d'identifier, suivre et développer les compétences disponibles, d'ajuster les ressources humaines aux objectifs de la structure.

Exemple de prestations attendues (liste non exhaustive) :

- Appui à la formalisation du Plan de Développement des Compétences (PDC)
- Structuration des parcours métiers intégrant les évolutions, en lien avec les dispositifs formation, mobilité interne et reconversion
- Pilotage des dispositifs liés à l'évolution (formation, mobilité, recrutement) : aide à la planification stratégique des ressources humaines
- Etablissement de tableaux de bord RH et outils de suivi des compétences

- Mise en place ou adaptation d'outils pratiques de gestion des compétences

C2.2 – Anticiper les évolutions et les pratiques professionnelles

Un accompagnement qui vise à analyser et anticiper les évolutions des emplois et des compétences au sein de l'organisation, en tenant compte des changements technologiques, réglementaires, organisationnels et de marché, afin de préparer les transformations et orienter les stratégies RH de manière proactive.

Exemple de prestations attendues (liste non exhaustive) :

- Diagnostic des compétences
- Diagnostic des métiers pour anticiper les nouvelles tendances
- Coconstruire avec les équipes RH et opérationnels des scénarii d'évolution métier à 3-5 ans, pour anticiper les ajustements de compétences.
- Diagnostic des impacts des transformations technologiques, réglementaires, organisationnelles.
- Aide à la définition des grandes orientations stratégiques RH tenant compte des évolutions.

C2.3 – Organisation et transformation du travail

Un accompagnement qui vise à analyser l'organisation actuelle du travail, identifier les améliorations possibles, proposer des modalités de travail plus efficaces et les mettre en œuvre (répartition des missions, organisation des équipes, processus, coordination, outils).

Exemple de prestations attendues (liste non exhaustive) :

- Diagnostic organisationnel global
- Analyse des processus de travail et identification des dysfonctionnements
- Accompagnement à la mise en place de nouvelles modalités de travail (répartition des missions, organisation des équipes, processus, coordination, outils)
- Accompagnement des acteurs des structures (managers, encadrants, représentants du personnel) pour piloter les projets transformationnels
- Accompagnement à l'intégration des nouveautés réglementaires impactant l'organisation

C2.4- Entretien de parcours professionnel

Un accompagnement qui vise à structurer et conduire des entretiens de parcours professionnels efficaces, permettant d'apprécier le parcours du salarié, d'identifier ses compétences, ses besoins en formation et ses perspectives d'évolution, afin de soutenir son développement.

Exemple de prestations attendues (liste non exhaustive) :

- Appui méthodologique : concilier entretien de parcours professionnel, Plan de Développement des Compétences, GEPP/GPEC et suivi des parcours professionnels
- Facilitation de la coordination multi-acteurs : soutenir le dialogue entre employeurs, salariés, CSE/DP/DS sur les enjeux de l'entretien, pour un pilotage partagé
- Aide aux structures pour adapter les méthodes et outils à leurs spécificités
- Identification des besoins en compétences des managers pour améliorer la conduite des entretiens professionnels dans la dynamique collective
- Soutien à l'exploitation et l'interprétation des bilans pour orienter la politique de développement des compétences

C2.5- Accompagner et soutenir les employeurs et les professionnels dans la sécurisation des parcours

Un accompagnement qui vise à professionnaliser les pratiques managériales en outillant les encadrants et responsables d'équipe pour mieux animer, coordonner et soutenir leurs équipes, renforcer la coopération interdisciplinaire afin de faire du management un levier d'efficacité collective et de développement des compétences.

Exemple de prestations attendues (liste non exhaustive) :

- Parcours de montée en compétences personnalisés pour les managers et responsables RH
- Accompagnement à la gestion des équipes intergénérationnelles : déploiement de bonnes pratiques

- Accompagnement à l'identification des priorités et mobilisation des ressources dans un cadre collaboratif

C2.6 – Stratégie formation et AFEST

Un accompagnement qui vise à structurer, piloter et optimiser la politique de formation, afin de sécuriser les compétences et d'en faire un levier stratégique, tout en intégrant l'Action de Formation En Situation de Travail (AFEST) dans une démarche globale permettant d'identifier, formaliser et exploiter les situations de travail apprenantes pour développer des compétences concrètes et valoriser l'expérience professionnelle.

Exemple de prestations attendues (liste non exhaustive) :

- Accompagnement à la structuration d'une politique de formation intégrant de nouvelles modalités pédagogiques telles que l'AFEST
- Déploiement du Plan de Développement des Compétences et mesure d'impact / post-formation
- Appui à l'évaluation et à la capitalisation des retours d'expérience : méthodologie et outils
- Aide à la communication interne valorisant l'AFEST : développement de supports et actions pour mobiliser l'ensemble des salariés
- Conseil à l'intégration dans la stratégie globale RH et formation : cohérence avec le plan de formation

PARTIE D — DISPOSITIONS COMMUNES AUX DEUX AXES

Article D1 - Modalités générales et déclenchement

D1.1 - Modalités d'intervention

Le prestataire doit :

- Couvrir l'intégralité de l'axe et des sous axes (seul ou en groupement)
- Pour le lot « Comptes clés», le prestataire devra avoir la capacité de se déplacer sur le territoire métropolitain (hors DROM)
- L'intervention du prestataire pourra s'articuler entre distanciel et présentiel. La partie « présentiel » devra être au minimum de 50 % du temps global de l'intervention

- S'adapter à la taille, à la maturité et aux problématiques spécifiques des adhérents.
- Fournir à l'OPCO Santé l'ensemble des livrables attendus au cours de l'accompagnement et post accompagnement

D1.2 - Phase de cadrage

Préalablement à toute intervention, le prestataire réalise une phase de cadrage comprenant :

- un entretien de **diagnostic complet** avec la structure, de la structure sur la thématique identifiée (**minimum 0.5 jours**),
- la remise d'une **proposition d'intervention** détaillée **sous 5 jours ouvrés**,
La réunion de cadrage (adhérent, conseiller OPCO Santé et prestataire) pour valider le projet d'accompagnement, son organisation et la méthodologie.
La phase de cadrage marque le début de l'intervention.

D1.3 – Phase d'accompagnement

Dans un second temps, le prestataire réalise la phase d'accompagnement comprenant :

- **L'accompagnement** et la **co-production de la solution adaptée** afin d'améliorer et/ou outiller la structure
- **La** formalisation et **co-production des livrables** entre le consultant et la structure bénéficiaire.
- **Une ou plusieurs réunions intermédiaires** (mi-parcours de la démarche) entre le consultant, la structure bénéficiaire et l'OPCO Santé pour faire un point d'étape et mettre en place des actions correctives si nécessaires.

D1.4- Phase de bilans

Enfin, en dernier temps, le prestataire devra réaliser la phase de bilans, **entre l'adhérent, l'OPCO Santé et le prestataire**, comprenant :

- Une **réunion de restitution**, pour :
 - faire le **bilan à chaud** à l'issue de la prestation,

- élaborer un plan d'actions détaillé faisant le lien avec l'offre de Services de l'OPCO Santé, permettant de pérenniser l'accompagnement et formaliser les points restants à couvrir,
- Une **réunion de bilan à froid** (3 mois après la restitution) pour mesurer l'impact de la prestation sur le long terme.

Chacune de ces réunions fera l'objet d'un livrable mis à disposition et qui sera communiqué obligatoirement au Pouvoir Adjudicateur via l'adresse électronique dédiée suivante : **srh.opcosante@opco-sante.fr**, en complément du Conseiller Emploi Formation référent en charge de l'adhérent.

L'absence de transmission des livrables pourra entraîner la mise en œuvre de pénalités telles que prévues dans le CCAP

Semestriellement, à fin juin et à fin décembre de l'année en cours, le marché fera l'objet d'un bilan complet afin de mettre en évidence :

- les problématiques identifiées de nos adhérents (illustrées par des verbatims, chiffre clés...),
- les réponses apportées
- les points restants à couvrir.

Le pouvoir adjudicateur prendra le relai pour poursuivre la mise en œuvre du plan d'actions en lien avec l'Offre de services de l'OPCO Santé, et plus particulièrement sur le champ de la formation.

D1.5- Poursuite d'accompagnement avec le même titulaire

Lorsqu'à l'issue d'une prestation initiale relevant du présent marché, de nouvelles problématiques sont identifiées dans le même axe thématique (Axe 1 : recrutement, intégration et fidélisation, ou Axe 2 : gérer et développer les compétences dans ma structure), au cours du bilan à chaud, du bilan à froid ou lors du suivi de mise en œuvre du plan d'action, le pouvoir adjudicateur peut reconduire le même titulaire pour une prestation complémentaire.

Article D2 – Modalités d'intervention

L'accompagnement s'effectue selon un format d'une mission de conseil et d'accompagnement méthodologique stratégique au sein des locaux de l'adhérent bénéficiaire.

Au minimum 50 % du temps d'intervention devra être réalisé en présentiel avec le dirigeant, un membre du comité de direction ou le responsable de projet désigné. Le titulaire devra avoir une approche pédagogique pour favoriser l'autonomie de la structure accompagnée.

Le prestataire pourra intervenir selon 2 modalités d'accompagnements (collectif ou individuelle) qui seront définies par le conseiller emploi formation de l'OPCO Santé.

Les 2 modalités se caractérisent comme suit :

- **Collectif** : accompagnement de plusieurs structures, (Groupe, groupement, choix des structures, avec ou sans formalisme, ...) sur le/les besoins identifiés permettant :
 - De répondre à une problématique au niveau territorial et/ou sectoriel
 - Une mise en commun des pratiques, des solutions et des réponses face à un besoin collectif.

Ce volet sera l'occasion de prendre des temps individuels pour cerner les problématiques de chaque structure avant de déployer une solution collective.

- **Individuel** : accompagnement d'une structure sur l'axe identifié permettant de répondre à une problématique individuelle.

La finalité est de répondre à un besoin spécifique en apportant des outils pratiques, des solutions et réponses pragmatiques et personnalisées face à un besoin individuel.

Le contenu, la durée et la modalité seront à mettre en perspective selon la taille et la maturité de l'adhérent. Cette appréciation sera définie d'un commun accord lors de la phase de cadrage entre l'OPCO Santé, l'adhérent et le prestataire.

Article D3 – Innovation et amélioration continue

Le titulaire proposera, pour chaque accompagnement, une approche modulaire et personnalisée tenant compte du niveau de maturité, de la taille et des enjeux spécifiques de la structure bénéficiaire. Il devra intégrer un dispositif de mesure d'impact à froid, capitaliser les apports de la mission et garantir un transfert effectif de compétences vers la structure accompagnée. Cette exigence vise à renforcer la

valeur d'usage de la prestation, à favoriser l'autonomie du bénéficiaire et à améliorer en continu la qualité du service rendu.

Article D4 – Nature de la mission

Les recommandations formulées par le titulaire ont une valeur consultative. Elles ne se substituent pas au pouvoir de décision de la structure bénéficiaire ni à celui de l'OPCO Santé.

Article D5 – Modalités de financement

Les accompagnements peuvent faire l'objet de plusieurs sources de financement stipulées dans le bon de commande.

Les facturations pourront être adressées :

- Au pouvoir adjudicateur
- À la structure bénéficiaire
- Au pouvoir adjudicateur et structure bénéficiaire.

En cas de financement multiples, le prestataire fournit les documents justificatifs nécessaires à l'instruction des dossiers (proposition et calendrier d'intervention, attestations de présence, émargements, bilans et évaluation).

Lorsque la prestation est financée directement par l'adhérent, le prestataire établit une facturation distincte aux tarifs du bordereau de prix unitaires de l'accord-cadre.

Article D6 - Limites des prestations et réserves juridiques

IMPORTANT - Délimitation stricte du périmètre d'intervention prestataire

Les actes suivants sont formellement exclus du périmètre et ne peuvent être confiés au prestataire :

Acte exclu	Fondement juridique
Agir ou publier au nom de la structure employeur	Art. L1221-1 et L1222-1 Code du travail - Pouvoir de direction exclusif
Gérer ou tenir des pages de communication au nom de l'adhérent (LinkedIn, réseaux sociaux...)	Principe général du droit - Responsabilité de l'employeur pour toute communication
Être signataire ou co-signataire de toute communication employeur (interne et externe)	Art. L1221-1 et L1222-1 Code du travail + principe général de responsabilité
Réaliser le recrutement à la place de l'adhérent (conduite d'entretiens, sourcing direct, sélection, premier filtre candidatures)	Art. L1221-1, L1221-6, L1132-1 Code du travail + la loi Hoguet n° 70-9 du 2 janvier 1970 et à l'article L5321-1 du Code du travail relatif au placement privé des travailleurs - Pouvoir exclusif de sélection et d'embauche
Rédiger des contrats de travail ou délivrer un conseil sur leur contenu contractuel	Loi du 31 décembre 1971, art. 54 - Monopole du conseil juridique
Formuler des recommandations sur les clauses contractuelles (durée, période d'essai, clause de non-concurrence...)	Art. L1221-1 à L1221-25 Code du travail

Les aspects relevant du droit social, des contentieux, des obligations légales de l'employeur et du conseil juridique spécialisé demeurent exclusivement du ressort des fédérations et de leurs services juridiques. Tout manquement à ces interdictions engage la responsabilité exclusive du prestataire et peut entraîner la résiliation du marché pour faute grave.

Article D7 – Suivi, évaluation et contrôle de la prestation d'accompagnement

Le titulaire de la prestation assure pour chaque mission confiée un dispositif de suivi, d'évaluation et de traçabilité de la prestation, en lien avec l'OPCO Santé et la structure bénéficiaire comme suit :

1. **Désignation d'un interlocuteur référent** : nomination par le titulaire d'un contact unique chargé d'assurer la coordination opérationnelle de la prestation et la fluidité des échanges avec l'OPCO Santé et le bénéficiaire.
2. **Phase de cadrage** : entretien de diagnostic avec la structure (minimum 0.5 jours facturés), remise d'une proposition d'intervention détaillée **sous 5 jours ouvrés**, validation du projet d'accompagnement par le pouvoir adjudicateur avant le démarrage. Cette phase de cadrage est intégrée dans le nombre de jour global de la prestation.
3. **Réunion de cadrage initiale** : lancement obligatoire de la mission avec le titulaire, l'OPCO Santé et la structure bénéficiaire afin de valider le périmètre, les objectifs, le calendrier, les modalités d'intervention et les livrables attendus.
***Livrable** : support de synthèse de la réunion + planning détaillé d'intervention, transmission d'un calendrier prévisionnel précisant les ateliers, entretiens, étapes de diagnostic, jalons intermédiaires, remises de livrables, réunions de restitution et points d'étape.*
4. **Réunions de suivis intermédiaires** : organisation d'au moins un point de suivi en cours de mission, ou davantage selon la durée et la complexité de

l'accompagnement, afin de vérifier l'avancement, d'identifier les freins éventuels et, le cas échéant, d'ajuster le déroulement de la prestation.

5. **Réunion de restitution finale** : tenue en fin de mission d'une réunion formelle permettant de présenter le bilan à chaud, de vérifier l'atteinte des objectifs et de formaliser le plan d'action à mettre en œuvre.

***Livrable** : Évaluation à chaud : réalisé par la structure bénéficiaire, complété d'une restitution à chaud : rédaction par le titulaire, à l'issue de chaque mission, d'un bilan formalisé présentant les actions menées, l'avancement des livrables, l'atteinte des objectifs et les préconisations pour la suite.*

6. **Bilan à froid** : réalisation, dans un délai de 3 mois après la restitution finale, d'une évaluation de l'opérationnalité de l'accompagnement, de l'appropriation des recommandations et de leur pérennité dans le temps.

***Livrable** : Évaluation à froid : conduite, 3 mois après la restitution finale, d'une analyse d'impact portant sur la mise en œuvre des recommandations, l'appropriation des outils et les évolutions observées au sein de la structure.*

7. **Compte rendu de chaque étape clé** : production obligatoire d'un compte rendu à l'issue de chaque étapes et réunions retraçant les actions menées, les décisions prises, les difficultés rencontrées et, le cas échéant, les actions correctives.

8. **Tableau de bord de suivi** : mise à jour régulière d'un outil partagé intégrant les indicateurs de réalisation prévus au marché, notamment l'état d'avancement, les jours consommés, les actions réalisées et la participation des parties prenantes.

9. **Baromètre de satisfaction** : recueil standardisé de la satisfaction des bénéficiaires portant sur la qualité des livrables, l'adéquation au besoin, la posture du consultant, la pédagogie, la valeur ajoutée et la satisfaction globale.

10. **Contrôle qualité des livrables** : vérification par l'OPCO Santé de la conformité des livrables aux exigences du marché, avec obligation pour le titulaire de corriger, sans surcoût, toute non-conformité constatée dans le délai imparti.

11. **Synthèse biannuelle** : transmission au pouvoir adjudicateur d'un bilan semestriel quantitatif et qualitatif des accompagnements, destiné à suivre la qualité de service et à ajuster les modalités de mise en œuvre.

12. **Condition de poursuite de la prestation** : le respect des obligations de suivi, d'évaluation et de traçabilité constitue une condition d'exécution du marché ; tout manquement peut entraîner l'application des pénalités prévues contractuellement.

Article D8 – Comité de pilotage du marché et des prestataires

Une **réunion de lancement** sera organisée par le pouvoir adjudicateur.

Elle aura pour objet :

- la présentation de l'équipe prestataire et du chef de projet,
- la validation du planning de mise en œuvre,

Un **point annuel d'avancement** devra être organisée afin :

- d'évaluer la réalisation des prestations et la satisfaction des bénéficiaires,
- d'analyser les indicateurs d'activité et de performance,
- d'identifier les ajustements nécessaires pour la période suivante.

Des réunions intermédiaires pourront être tenues à la demande du pouvoir adjudicateur ou du titulaire.

Article D9– Conditions et délais d'exécution/livraison

Les prestations devront être exécutées conformément au planning validé en réunion de lancement.

Sauf stipulation contraire sur le bon de commande, les délais d'exécution des prestations sont fixés à : 9 mois à compter de la réunion de cadrage, par mission unitaire, la réunion de cadrage faisant office de lancement.

Article D9 – Modalités de vérification spécifiques

Les prestations seront considérées comme conformes après :

- la validation des livrables (supports, rapports, outils...),
- la réception sans réserve par le pouvoir adjudicateur
- la complétude des outils de mesure de satisfaction

Une validation technique par mail devra être établie à l'issue de chaque phase.