RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France Travail

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

PRESTATION « DESTINATION EMPLOI » (DEST)

Marché de services d'insertion professionnelle auprès des demandeurs d'emploi de l'agence France Travail Ile-Rousse
Procédure prévue à l'article R. 2123-1 3°) du code de la commande publique

MARCHE N°092026DESTIRDRCORSE

GLOSSAIRE 3
1. OBJECTIFS DE LA PRESTATION DESTINATION EMPLOI 4
2. PUBLIC CONCERNE 5
3. DUREE ET ORGANISATION DE LA PRESTATION 6
3.1. Présentation générale de la prestation 6
3.2. Détail de la prestation 7
4. DECLENCHEMENT DE LA PRESTATION 8
5. CONTENU DE LA PRESTATION 9
5.1. Entretien de diagnostic initial 9
5.2. Déroulement de la prestation Destination emploi 10
5.3. Entretien de bilan 15
6. RESULTATS ATTENDUS 16
7. MOYENS ET COMPETENCES NECESSAIRES 16
7.1 Matériel et locaux 16
7.2 Profil des référents prestataire et autres intervenants 18
8. REUNION DE PRESENTATION 19

Annexes :

Annexe I : Descriptif du lot

Annexe II : Charte d'adhésion - Bilan et feuille d'émargement

GLOSSAIRE

Bénéficiaire :
Inscrit à France Travail et participant à la prestation.

Charte d'adhésion - Bilan de la prestation :
Document de suivi et de bilan de la prestation fourni au Titulaire par France Travail

Feuille d'émargement
La feuille d'émargement doit être signée par le bénéficiaire aux différents moments de la prestation : lors des entretiens, lors de chacun des modules auxquels participe le bénéficiaire. Le prestataire doit compléter le nombre d'heures effectuées au cours de chaque module, sur la feuille d'émargement, au fur et à mesure du déroulé de la prestation. Le bénéficiaire validera cette action par sa signature à la date effective. En cas de manquement, une réfaction sera appliquée, sauf suspension avérée et justifiée, à préciser en lieu et place de la signature à la date de l'absence.

Inscrit :
Personne inscrite à France Travail.

Intervenant :
Personne identifiée par le Titulaire pour intervenir, de quelque façon que ce soit (en animation d'atelier collectif notamment) dans la prestation.

Référent prestataire :
Le référent prestataire est un intervenant jouant un rôle spécifique pour un bénéficiaire dans le cadre d'une prestation. C'est la personne identifiée par le Titulaire pour être l'interlocuteur principal du bénéficiaire tout au long de la prestation. Le référent prestataire réalise les 2 entretiens individuels obligatoires prévus dans le cadre de la prestation. Tout au long de la prestation, l'ensemble des entretiens individuels est réalisé par le même intervenant qui est le référent prestataire du bénéficiaire.

Conseiller référent France Travail :
Agent de France Travail jouant un rôle de référence dans le suivi du bénéficiaire.

Titulaire :
Organisme dispensant la prestation

Métier en tension :
Métier pour lequel les employeurs ont des difficultés à recruter.

PREAMBULE

Dans un contexte national marqué par une dynamique économique contrastée, le marché de l'emploi fait face à des défis structurels majeurs, notamment une pénurie de main-d'œuvre dans des secteurs clés comme le BTP, la santé, l'Hôtellerie-Restauration et les services à la personne. Face à ces tensions, la prestation « Destination Emploi » s'inscrit comme un levier stratégique pour favoriser un retour à l'emploi rapide et durable. En s'appuyant sur un accompagnement intensif et personnalisé, ce dispositif vise à transformer les parcours professionnels en les connectant directement aux besoins concrets des entreprises et aux opportunités porteurs du territoire.

1. OBJECTIFS DE LA PRESTATION DESTINATION EMPLOI

La prestation Destination Emploi a pour objectif de favoriser une reprise d'emploi rapide et durable.

Il s'agit d'un accompagnement spécifique avec une adaptation de la prestation aux obstacles particuliers de chaque demandeur d'emploi (ex : l'âge, la durée de chômage ou une méconnaissance du territoire) et personnalisé avec un parcours individualisé combinant des entretiens individuels, des ateliers collectifs, des immersions en entreprise et un suivi post-accompagnement.

Par ailleurs, la prestation vise à offrir au bénéficiaire des opportunités :

- De développement de son réseau professionnel via un réseau de partenaires locaux incluant des entreprises, des structures d'insertion, des collectivités, et des organismes de formation etc.
- De collaboration avec des entreprises locales (partages, témoignage, visites d'entreprise, événements ou rencontres employeurs, sessions de job dating etc.).
- De mise en œuvre d'immersions en entreprise permettant aux bénéficiaires de découvrir un métier, confirmer un projet professionnel ou initier une démarche de recrutement.

La prestation doit permettre au bénéficiaire de se maintenir dans un emploi en tension ou de s'orienter vers un secteur en tension.
Cet accompagnement personnalisé intègre :

- L'identification de ses acquis professionnels et extra-professionnels ;
- L'identification de ses caractéristiques personnelles ;
- L'identification de ses compétences,
- L'identification, le cas échéant, des compétences à développer ou d'un besoin de formation ;
- La vérification de la faisabilité du ou des projets professionnels sous l'angle de la cohérence entre le profil de la personne et son projet, ainsi que le marché du travail local ;
- L'adaptation de la prestation aux obstacles particuliers de chaque demandeur d'emploi (tels que l'âge, la durée du chômage, une méconnaissance du territoire, situation de handicap, des difficultés en emploi vécues précédemment…)
- La construction d'un plan d'action ;
- Le repérage et/ou l'orientation vers un opérateur (partenaires locaux) pouvant apporter un appui dans la mise en œuvre du projet.

La prestation "Destination Emploi" est un dispositif d'accompagnement intensif et sur-mesure destiné aux demandeurs d'emploi, articulé autour de 4 axes principaux :

Il s'agit, pour le bénéficiaire :

- D'un accompagnement individualisé ;
- D'une organisation d'actions terrain pour favoriser les rencontres employeurs et la découverte des métiers (écosystème partenarial mobilisé) ;
- D'une ingénierie de projet professionnel (technique de recherche d'emploi, définition et transfert de compétence etc.) ;
- D'explorer de nouveaux horizons professionnels adaptés à son territoire dont les secteurs porteurs.

La prestation contribue au Conseil en Evolution Professionnelle réalisé par les opérateurs du réseau pour l'emploi dont un des objectifs est de développer la capacité de la personne à être actrice de son parcours.
Cette prestation s'inscrit dans une démarche proactive d'activation des leviers d'insertion, en phase avec les enjeux territoriaux et les besoins des entreprises.

2. PUBLIC CONCERNE

La prestation s'adresse aux personnes inscrites à France Travail, quel que soit leur profil, nécessitant d'être accompagnées pour un retour à l'emploi rapide et durable et qui ont besoin d'identifier une/des idées en lien avec leur parcours professionnel, leurs contraintes, le territoire etc.

Cela peut donc concerner des personnes inscrites à France Travail :

- Qui ne souhaitent plus exercer un métier en tension dans lequel elles sont pourtant inscrites et n'ont pas d'autre projet professionnel défini ;

Ou

- Qui recherchent un emploi dans un métier en tension et qui ont une durée d'inscription à France Travail depuis plus de 12 mois.

Ou

- Qui recherchent un emploi dans un métier en tension et qui n'ont pas repris de travail saisonnier.

3. DUREE ET ORGANISATION DE LA PRESTATION

3.1. Présentation générale de la prestation

Le déroulé de la prestation est synthétisé dans le schéma suivant.

▧ BLOC 1 : LE LANCEMENT (L'entrée en matière)

- **Étape 1 : Information Collective**
  - ⏱ *Durée : ½ journée*
  - 🎯 *Objectif : Découverte du dispositif.*
- **Étape 2 : Diagnostic Initial**
  - ⏱ *Durée : 1h30*
  - 🎯 *Objectif : Co-construction du parcours*

▨ BLOC 2 : L'ACCOMPAGNEMENT (Le cœur de l'action)

- **Le Parcours Intensif (Max 90 jours)**
  - 👤 **Individuel :** 6 à 8 entretiens personnalisés pour booster le projet.
  - 👥 **Collectif :** 6 ateliers thématiques [atelier marché local de l'emploi, atelier sectoriel détaillant les avantages du métier et les possibilités d'évolution, atelier sur la législation sociale (contrat de travail, fiches de poste, horaires, congés, conventions collectives etc.), atelier sur les dispositifs de formation /aides à la mobilité/CPF, atelier "marché caché, atelier sur les attentes des entreprises et employeurs locaux].
  - 🚀 **Terrain :** Immersion en entreprise, visites d'entreprises, Job Datings, évènements organisés par France Travail et mobilisation des ateliers détection de potentiel organisés par France Travail (positionnement via DORA).

▨ BLOC 3 : LA RÉUSSITE (La sortie)

- **Étape Finale : Entretien de Bilan**
  - ⏱ *Durée : 1h minimum*
  - 🎯 *Objectif : Valider les acquis et sécuriser les prochaines étapes.*

3.2. Détail de la prestation

La prestation est individuelle et a une durée maximum de 90 jours calendaires à compter de la date de début de la prestation mentionnée dans la commande (date du premier entretien).

Le nombre d'entretiens individuels obligatoires est de **6 à minima,** hors « entretien de diagnostic initial » et « entretien de bilan ».

La prestation débute obligatoirement par un entretien individuel dit « entretien de diagnostic initial » mené par le référent prestataire.

La prestation se termine obligatoirement par un entretien individuel dit « entretien de bilan » mené par le même référent prestataire.

Les **deux entretiens obligatoires** sont réalisés prioritairement en présentiel. Ils doivent néanmoins pouvoir être réalisés en distanciel lorsque la situation du bénéficiaire le justifie. En outre, le Titulaire doit être en capacité, sur demande de France Travail, de prendre en charge les bénéficiaires totalement à distance.

En complément de ces deux entretiens obligatoires, en lien avec les besoins du bénéficiaire, la prestation Destination Emploi s'articule selon différentes modalités : entretien individuel physique, entretien à distance, ateliers collectifs thématiques, rencontres avec les employeurs et visites entreprises, job dating et forum emploi, immersion, ou tout autre moyen décrit dans la Proposition technique du Titulaire.

Il est attendu du Titulaire un engagement sur la qualité des entretiens/contact/ateliers et en particulier :

- Leur caractère interactif (et non-pas uniquement « descendant »)
- Le suivi rigoureux des étapes du parcours du bénéficiaire avec des bilans intermédiaires ;
- Le respect des délais, reporting et coordination avec le référent France Travail.

Une, ou plusieurs immersions professionnelles sont mises en œuvre, selon des modalités définies par France Travail, dans le temps dédié au déroulement de la prestation. Cette *(ou ces)* immersion*(s)* répond*(ent)* à l'un au moins des motifs de réalisation à savoir : découvrir un métier ou un secteur d'activité, confirmer le projet professionnel grâce à des situations réelles de travail ou initier une démarche de recrutement.

La prestation Destination Emploi ne peut pas être renouvelée.

Dans les cas suivants - maladie, congés, reprise d'emploi -, la prestation peut être suspendue jusqu'à 7 jours calendaires consécutifs, sans report de date de fin possible. Au-delà de ce délai, elle prend fin.

3.3 Respect de la loi "climat et résilience"

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'impressions papier en généralisant le format électronique et en n'imprimant les documents que sur demande expresse de France Travail.
  En cas d'impression papier, le titulaire utilise du papier recyclé et non blanchi écolabellisé 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 spécialisées dans le ramassage, la valorisation et le recyclage des déchets).

- Réduire les déplacements professionnels en privilégiant le travail à distance.

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

4. DECLENCHEMENT DE LA PRESTATION

La prescription de la prestation se fait sur proposition du conseiller avec accord du bénéficiaire.

La prestation peut être mobilisée à tout moment du parcours de l'inscrit.

France Travail établit un calendrier d'informations collectives ayant pour objet la présentation de la prestation à des demandeurs d'emploi correspondant au public cible.

La sélection des demandeurs d'emploi est effectuée par les conseillers de France Travail.

Les demandeurs sélectionnés sont convoqués par France Travail à une information collective d'entrée en prestation dans les locaux du prestataire en présence du correspondant France Travail.

L'inscription à la prestation Destination Emploi est réalisée :

- Par un conseiller France Travail avec l'accord du bénéficiaire. La prescription indique les actions déjà menées dans le cadre du Conseil en Evolution Professionnelle et précise le besoin du bénéficiaire d'élaborer ou de confirmer un ou plusieurs projets professionnels.

Doivent être obligatoirement présents :

- Le (s) psychologue(s)

- Le(s) CIP

D'une durée d'½ journée, elle se décompose en deux temps :

- Une présentation de la prestation co-animée par un conseiller France Travail et le prestataire.

- A l'issue de l'information collective le prestataire fixe le 1er entretien individuel (entretien de diagnostic) avec les bénéficiaires et leur remet un calendrier prévisionnel du déroulement de la prestation (entretiens, regroupements, ateliers…).

Le prestataire inscrit les bénéficiaires sur les plages de rendez-vous disponibles.

Le prestataire doit être en capacité de proposer des entretiens de contractualisation dans les 5 jours ouvrés suivant la réunion collective d'entrée en prestation.

Le prestataire, via le portail informatique dédié, peut accéder aux fiches de prescriptions et aux rendez-vous pris et actualisera la liste des présents au plus tard 48h après le 1er regroupement.

Si à l'issue de cette information collective le nombre de demandeurs d'emploi est insuffisant pour constituer un groupe, une seconde information collective pourra être programmée par France Travail.

5. CONTENU DE LA PRESTATION

La prestation est jalonnée par 2 entretiens obligatoires :
- L'entretien de diagnostic initial,
- L'entretien de bilan

Le nombre d'entretiens individuels obligatoires est de **6 à minima**.

5.1. Entretien de diagnostic initial

La prestation démarre par un entretien de diagnostic. Il s'agit d'un entretien individuel, réalisé en présentiel (de manière préférentielle) ou en distanciel.

L'entretien de diagnostic initial tient compte de la situation du bénéficiaire et du diagnostic établi avec son conseiller France Travail.

Au cours de cet entretien, le référent prestataire informe le bénéficiaire sur le détail du contenu et du déroulement de la prestation. Pour ce faire, le Titulaire fournit au bénéficiaire un flyer ou tout autre document de présentation détaillant le contenu et les atouts de la prestation, en lien avec les attendus du cahier des charges fonctionnel et technique.

Le Titulaire s'engage à fournir ce document à France Travail, pour validation, dans les 15 jours suivant la date de notification du marché. France Travail se réserve le droit de demander des ajustements, de forme, avant toute communication du flyer aux bénéficiaires.

Lors de cet entretien, le référent prestataire et le bénéficiaire procèdent conjointement à une analyse de la situation ayant pour but d'identifier clairement et à minima :
- La motivation et les éventuelles contraintes,
- Les modalités de travail,
- Le ou les objectifs et les actions à mettre en œuvre.

A l'issue de l'entretien de diagnostic initial, si le bénéficiaire décide de ne pas s'engager dans cette démarche, il est réorienté vers France Travail et informé par le prestataire du risque d'encourir des sanctions.

Livrable « charte d'adhésion-bilan » et feuille d'émargement

A l'issue de cet entretien initial :

- Lorsqu'il y a poursuite de la prestation, le référent prestataire, en accord avec le bénéficiaire, complète la partie « charte d'adhésion » du livrable qui précise les objectifs à atteindre et le plan d'action co-construit sur la durée de la prestation. L'inscrit signe la feuille d'émargement correspondant au 1er entretien qui justifie de sa présence et de son adhésion à la prestation.

  Le Titulaire conserve durant toute la prestation la feuille d'émargement signée par le bénéficiaire présent ayant adhéré, elle sera complétée de l'émargement lors de l'entretien de bilan.

- Lorsqu'il y a réorientation du bénéficiaire vers France Travail ou vers la structure adaptée, le bénéficiaire signe la feuille d'émargements et le référent prestataire motive le choix qui a été fait dans la partie « bilan » du livrable.

En cas d'entretien dématérialisé, la participation du bénéficiaire à l'entretien doit être justifiée par un courriel du bénéficiaire à destination du Titulaire comprenant tous les éléments de la feuille d'émargement.
Le Titulaire saisit dans le portail les informations de présence (adhésion), ou d'absence, le cas échéant excusée, dans les conditions prévues à l'article V.2.2 du Contrat.

5.2. Déroulement de la prestation Destination Emploi

Le déroulement de la prestation se fait conformément à la Proposition technique du Titulaire. A partir du plan d'action co-construit lors de l'entretien de diagnostic initial, l'accompagnement est adapté au fur et à mesure en intensité et dans les moyens et actions, individuels ou collectifs, mis en œuvre.

La prestation est organisée sous la forme d'un parcours flexible et adaptable aux besoins des bénéficiaires. Elle combine un accompagnement personnalisé, des activités en groupe et des immersions professionnelles. L'approche est basée sur une connaissance approfondie du territoire de la Balagne et de ses opportunités économiques.

La prestation démarre par une information collective suivi d'un entretien individuel de diagnostic et se termine par un entretien individuel de bilan.

Les autres contacts avec les bénéficiaires sont individuels ou sous forme de regroupement, selon l'alternance et la fréquence prévue :

Les contacts entre l'intervenant et les bénéficiaires ont à minima les durées suivantes :

- Entretien diagnostic et de contractualisation : 1h30 minimum
- Entretiens individuels : 1H minimum
- Regroupements : par demi-journée de 3 heures 30 minimum
- Entretien bilan : 1h minimum

Les contacts entre l'intervenant et France Travail doivent être réguliers :

- À l'initiative du prestataire, avec le conseiller France Travail Pro joignable au 0495609197, pour un point sur le positionnement des bénéficiaires sur les offres et évènements en cours et à venir
- À l'initiative du référent de la prestation au sein de France Travail pour un suivi des actions menées par le prestataire, tous les 15 jours environ.

Pour atteindre l'objectif de la prestation, le référent prestataire propose au bénéficiaire les actions, outils, modules et modalités suivants :

Mois	Type	Activités
1er MOIS / Module 1	Individuel	- 4 entretiens individuels afin d'évaluer la situation du bénéficiaire (le premier mois : 1 entretien / semaine)
2ème MOIS / Module 2	Collectif	Ateliers collectifs « Le marché local et les métiers en tension » Fréquence : 2 ateliers par semaine Contenu des ateliers : • Atelier expliquant le marché local de l'emploi • Atelier par secteur détaillant les avantages du métier et les possibilités d'évolution • Atelier sur la législation sociale : les contrats de travail, les fiches de poste, les horaires et congés • Atelier informant sur les différents dispositifs de formation, d'aides à la mobilité, CPF, etc. • Atelier sur « le marché caché » • Atelier sur les attentes des employeurs
3ème MOIS Module 3	Individuel / Collectif	• Mise à jour du CV ou réalisation d'un CV percutant / mise à jour de la carte de visite/ rendre visible son profil auprès des recruteurs/ alerte emploi • Volet numérique de la recherche d'emploi : les offres agrégées sur FranceTravail.fr, les réseaux sociaux dont Facebook agence, La Bonne Boîte, l'Emploi Store • Mise en relation et candidatures spontanées • Préparation aux entretiens d'embauche • Rencontres employeurs via le réseau du prestataire • Job Dating par secteur • Sensibilisation et auto-positionnement sur "Mes évènements emploi"

Étape	Description	Objectifs	Modalités	Livrables / Suivi
Entretien d'entrée et diagnostic personnalisé	Diagnostic initial de chaque bénéficiaire	Identifier les attentes et freins, valoriser les compétences, co-construire un parcours individualisé	Entretien approfondi avec le référent	Fiche de positionnement initial transmise à France Travail
1.Accompagnement individuel personnalisé	Suivi personnalisé avec entretiens réguliers	Remobilisation, écoute active, renforcement de la confiance en soi, définition d'un projet professionnel, préparation aux entretiens d'embauche, levée des freins spécifiques	6 à 8 entretiens répartis sur la durée de la prestation	Suivi individuel des progrès
2. Ateliers collectifs thématiques	Sessions collectives pour dynamiser et instruire les bénéficiaires	Reprise de confiance, valorisation du parcours, compréhension du marché local et de ses contraintes, informations sur les dispositifs de formation et d'aide	Environ 6 à 8 ateliers, co-animés par professionnels et intervenants extérieurs	Participation active et documents de synthèse des ateliers
2.1 Rencontres avec les employeurs et visites d'entreprises	Mise en contact avec les potentiels employeurs du territoire	Confrontation réelle et opportunités de PMSMP ou d'embauche	Organisation de rencontres et visites d'entreprises ciblées	Rapport de visite et feedback de l'employeur

Étape	Description	Objectifs	Modalités	Livrables / Suivi
2.2 Job dating et forums emploi	Participation à des événements dédiés à l'emploi	Faciliter des opportunités d'embauche immédiates	Sessions de job dating par secteur	Liste de participants et résultats des rencontres
2.3 Immersion professionnelle	Périodes de mise en situation pour découvrir ou valider un métier	Découverte de métiers, validation de projets professionnels, démonstration de compétences	Suivi durant l'immersion professionnelle (appel, point intermédiaire)	Exploitation des acquis en entretiens post-immersion
3. Suivi et sécurisation de la sortie	Bilan et évaluation finale du bénéficiaire	Évaluer la progression, sécuriser la sortie, déterminer les besoins en relais	Bilan individuel, possibilité de relais (formation, accompagnement renforcé)	Bilan final transmis à France Travail, suivi à 1 mois

Il est attendu du Titulaire, qu'au-delà des outils, il propose des **méthodes et pédagogies qui lui semblent plus efficaces, et le cas échéant, innovantes,** pour favoriser l'atteinte des objectifs et permettre, également, la délivrance de la prestation à distance (adaptation des contenus etc.).

Construite et organisée de manière pédagogique, la prestation doit permettre au bénéficiaire d'apprendre à identifier et à mobiliser des ressources l'aidant à trouver par lui-même, chaque fois que nécessaire, des solutions contribuant à faire évoluer sa situation.

L'accompagnement proposé doit revêtir une dimension pédagogique innovante visant à rendre le bénéficiaire autonome dans la gestion de son parcours professionnel.
Les modalités de travail utilisées et les outils utilisés durant l'accompagnement sont mentionnés dans le livrable « charte d'adhésion-bilan ».

5.3. Entretien de bilan

A la fin de la prestation, un entretien individuel, en présentiel ou distanciel, est réalisé entre le référent prestataire et le bénéficiaire.

Cet entretien permet de formaliser le bilan de la prestation en veillant notamment à :

- Revenir avec le bénéficiaire sur les pistes investiguées, les secteurs d'activité visés, les capacités et compétences acquises ou révélées et les freins/contraintes identifiés ;
- Caractériser le projet (métier recherché, le lieu, le délai de concrétisation) ;
- Préciser les actions ou les éventuelles formations restant à mettre en œuvre ou à réaliser et les partenaires ou dispositifs à mobiliser ;
- Détailler les périodes d'immersion professionnelle réalisées ;
- S'assurer de l'enrichissement du profil de compétences du bénéficiaire ;

➢ <u>Bilan de la prestation</u>

A l'issue de la prestation, le référent prestataire complète avec le bénéficiaire le livrable « charte d'adhésion-Bilan » dans sa partie bilan.

Le référent prestataire complète la feuille d'émargement de la date de l'entretien de bilan et la fait signer le bénéficiaire, permettant de justifier de sa présence à cet entretien.
En cas d'entretien dématérialisé, la participation du bénéficiaire à l'entretien doit être justifiée par un courriel du bénéficiaire à destination du Titulaire comprenant tous les éléments de la feuille d'émargement.
Le Titulaire saisit dans le portail dédié, au plus tard 5 jours ouvrés après la date du bilan de fin de prestation, la date d'entretien du bilan de fin de prestation ainsi que le résultat de la prestation.

Dans le cas où le bénéficiaire abandonne la prestation en cours, le Titulaire doit saisir dans le portail dédié, au plus tard 5 jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a connaissance de l'abandon, cette information ainsi que la date et le motif précis.
Il fournit le justificatif de présence (soit la feuille d'émargement, soit le courriel du bénéficiaire), le livrable « charte d'adhésion-bilan ».

Le justificatif de présence et le livrable « charte d'adhésion-bilan » sont téléchargés par le Titulaire sur le portail Prest@ppli pour chacun des bénéficiaires. Le livrable « Charte d'adhésion-Bilan ».

- **Questionnaire de satisfaction :**

Le questionnaire de satisfaction, dont la trame est fournie par le prestataire dans le cadre de réponse est complété par le bénéficiaire à la suite de l'entretien de bilan.

Les questionnaires de satisfaction sont remis au comité de pilotage en fin de prestation.

6. RESULTATS ATTENDUS

A l'issue de la prestation et au regard de sa situation, le bénéficiaire doit avoir :

PRIORITAIREMENT

- Repris un emploi (CDD 6 mois minimum temps plein ou > à 78h/mois, CDI temps plein ou > à 78h/mois) ou d'un CDD d'une durée comprise entre 3 et 5 mois (CDD temps plein ou > à 78h/mois)
- Rencontré des employeurs
- Visité des entreprises
- Réalisé à minima une immersion en entreprise
- Un réseau de partenaires et d'entreprises locale afin de les activer ou contacter en toute autonomie.
- Une connaissance élargie du marché du travail local et des secteurs/métiers porteurs.
- Utiliser des outils innovants dans la recherche d'emploi.

EN COMPLEMENT

- Défini sa stratégie de recherche d'emploi. Elle prendra la forme d'un plan d'action, validé, formalisé et exploitable par le conseiller France Travail chargé du suivi post-accompagnement si besoin.
- Maîtrisé les outils de TRE acquis et mobilisables en toute autonomie.
- Développé une démarche active, c'est-à-dire une capacité à intégrer le changement et à reprendre confiance en soi.

7. MOYENS ET COMPETENCES NECESSAIRES

7.1 Matériel et locaux

Les locaux affectés par le Titulaire à l'exécution du marché doivent garantir la confidentialité des échanges individuels et permettre les regroupements collectifs.

Le Titulaire doit prévoir un lieu de travail convivial, en rupture avec un environnement scolaire classique, capable d'accueillir, simultanément, plusieurs bénéficiaires de la prestation.

Le lieu doit permettre de faciliter les interactions et être suffisamment équipé pour permettre d'organiser dans les meilleures conditions, les jeux, exercices et mises en situation nécessaires au déroulement de la prestation. Les locaux doivent notamment permettre la mise en œuvre de méthodes pédagogiques innovantes.

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

Au minimum, le matériel suivant sera mis à disposition des bénéficiaires sans contrepartie financière :

- L'accès à Internet (« Haut Débit » dans la mesure du possible) pour assurer la consultation du site francetravail.fr et autres sites d'offres d'emploi et offres de formation, et la possibilité d'envoi de courriels,
- La presse locale,
- L'accès à des sites d'offres de formation,
- L'accès à un photocopieur,
- Un nombre adapté d'ordinateurs (un pour deux bénéficiaires minimum) en libre accès pourvus de logiciels de bureautique (a minima un traitement de texte) reliés à des imprimantes et à Internet,
- Matériel audio et vidéo récent et de bonne qualité,
- Tous documents nécessaires au bon déroulement de la prestation.

TRAITEMENT D'UN DYSFONCTIONNEMENT :

 Ce que l'on intègre comme étant un dysfonctionnement concerne tous les éléments, évènements qui limitent, freinent ou annulent le parcours du bénéficiaire. Il sera conjointement défini entre le prestataire et France Travail au cours de la réunion de lancement du marché.

 Tout dysfonctionnement qui perturbe et met en cause le bon déroulement du parcours est signalé au correspondant France Travail par le prestataire dans les 48H.

 Dès qu'un dysfonctionnement est communiqué au correspondant France Travail, le prestataire traite le dysfonctionnement. Un échange tripartite, prestataire/correspondant/bénéficiaire, est mis en œuvre pour le traitement de ce dysfonctionnement.

 Le traitement consiste, dans un premier temps, à mettre en œuvre un entretien avec le bénéficiaire pour revenir à une situation satisfaisante pour les trois parties, mais également à la recherche des causes responsables de la survenue de ce dysfonctionnement.

 Ce traitement est formalisé et enregistré pour alimenter le bilan et le processus d'amélioration continue. Sur la base de ces actions, France Travail valide la décision prise.

 Ces éléments sont transmis par le biais de fiche de liaison (à créer par le prestataire).

La prestation doit pouvoir, sur demande de France Travail à tout moment pendant la durée d'exécution du marché, être réalisée à distance dans son intégralité.

7.2 Profil des référents prestataire et autres intervenants

Tout au long de la prestation, l'ensemble des entretiens individuels est réalisé par le même intervenant qui sera le référent prestataire du bénéficiaire.

Le profil de chaque intervenant, y compris le référent prestataire du bénéficiaire, répond aux exigences minimales suivantes concernant le niveau de formation, l'expérience professionnelle, les connaissances techniques et la connaissance de l'environnement socio-économique :

a- Conseiller en insertion professionnelle :

- Niveau III, type Conseil en Insertion Professionnelle, avec une expérience minimale de 3 ans dans l'animation de prestations d'orientation et/ou d'insertion professionnelle.
- Formation aux approches éducatives et aux techniques d'entretien individuel reliées à ces méthodes.

Ou :

- Niveau inférieur au niveau III, avec une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans l'animation de prestations d'orientation et/ou d'insertion professionnelle.
- Formation aux approches éducatives et aux techniques d'entretien individuel reliées à ces méthodes.

b- Psychologue :

- DESS/Master 2 en psychologie, avec une expérience professionnelle de 3 à 5 ans dans l'animation de prestations d'orientation et/ou d'insertion professionnelle.
- Formation aux approches éducatives et aux techniques d'entretien individuel reliées à ces méthodes.
- Maîtrise des connaissances techniques et méthodologiques diverses (approches nomothétique et constructiviste, styles d'apprentissage, alliance de travail).

Le Titulaire, au-delà du niveau minimum cité ci-dessus, est également tenu par les engagements pris dans sa Proposition technique sur le profil minimum de ses intervenants, que ce soit en niveau de formation ou en niveau ou qualité d'expérience professionnelle passée (par exemple : expérience dans l'accompagnement etc.) ou encore en combinatoire des deux.

Par ailleurs, il est attendu du Titulaire qu'il mentionne les mesures prises pour s'assurer du respect des exigences minimales et des éventuels engagements complémentaires, concernant les profils mobilisés, en termes de recrutement et de maintien des compétences des intervenants.

Connaissances techniques prouvées par un diplôme ou une expérience professionnelle pour tous les profils :

- Maîtrise des méthodes d'orientation professionnelle :
  - Élaboration du projet à partir de l'analyse des caractéristiques individuelles (intérêt, valeurs, compétences acquises…)
  - Élaboration du projet à partir du parcours professionnel et extra professionnel
- Maîtrise des techniques de conduite de projet :
  - Capacité à aider le bénéficiaire à identifier, concevoir et structurer un projet à partir de ses ressources et capacités,
  - Connaissance des dispositifs de formation professionnelle, de la VAE, des mesures et des aides au retour à l'emploi.

- Techniques d'animation de groupes et de conseil individuel
- Connaissance des méthodes et outils d'organisation
- Connaissance du marché du travail et en particulier du marché local
- Maîtrise des fondamentaux de la communication (marketing, digital…)
- Maîtrise des outils d'accompagnement à distance

Avant le démarrage de la prestation, le Titulaire s'assure que ses intervenants connaissent l'offre de services de France Travail.

Il est également attendu du titulaire de sensibiliser les intervenants sur les questions d'accessibilité et d'accueil des personnes en situation de handicap dans une période de trois mois suivant la date de notification du marché ou, pour les nouveaux intervenants, dans les trois mois qui suivent la prise en charge par eux de bénéficiaires (e-learning, modules de formation, …). Sur demande de France Travail, le prestataire transmet par courriel, dans un délai de quinze jours calendaires, tout justificatif attestant, pour chaque intervenant concerné, de la participation à ces actions de sensibilisation.

8. REUNIONS DE PRESENTATION

Entre la notification du marché et sa date de prise d'effet, le Titulaire anime des réunions auprès des conseillers de l'agence où il prendra en charge les bénéficiaires. Ces réunions de présentation pourront être renouvelées si nécessaire.

Elles ont pour objet de présenter la prestation, ses objectifs, les modalités de prise en charge des bénéficiaires, les moyens mis en œuvre, le public cible et les modes de fonctionnement conjoints, notamment la tenue des comités de pilotage (COPIL) et de suivi (COMOP) mentionné à l'article V.9.2.3 du Contrat.

Le Titulaire veille à proposer le support le plus adapté et le plus communiquant possible (vidéo …) afin de mettre en lumière la méthodologie utilisée. A ce titre, le Titulaire peut accueillir des conseillers en immersion sur une ou deux séquences.

Le nombre de ces réunions et l'agence dans laquelle elles se tiendra est précisé dans le tableau ci-dessous pour le lot de la consultation. France Travail informe le Titulaire de la date de la réunion au moins 15 jours avant sa tenue.

Une gouvernance est mise place au niveau régional **(COPIL)** ayant pour objet l'analyse de l'exécution du marché et, le cas échéant, la mise en œuvre de plans d'actions correctifs partagés.

Dans ce cadre, un comité de pilotage est organisé au moins 1 fois par an sur demande de France Travail ou du Titulaire. Dans le cas où le Titulaire est un groupement d'opérateurs économiques, le mandataire du groupement décide de sa représentation au comité de pilotage et peut être accompagné d'un ou plusieurs autres membres du groupement. En cas de sous-traitance, le Titulaire peut également être accompagné du ou des sous-traitants.

Le comité de pilotage permet le suivi du marché sur le plan quantitatif, qualitatif, administratif et financier et porte notamment sur :

- La bonne exécution du marché, en particulier :
- Le respect des dispositions du marché, y compris les dispositions applicables aux locaux, moyens matériels et humains ;

- Le suivi des prescriptions (quantitatif et qualitatif) ;
- La gestion administrative et financière du marché, notamment la programmation des rendez-vous ;
- Le cas échéant, les difficultés de toute natures rencontrées dans l'exécution du marché ;
- La mise en œuvre de l'engagement d'insertion professionnelle et environnemental prévus à l'article V.3.3 et V.6 du Contrat.
- Le contrôle qualité des prestations y compris le suivi des indicateurs mentionnés ci-dessous :

➢ **Indicateurs quantitatifs :**

Le bilan quantitatif : le prestataire fournit pour chaque bénéficiaire un bilan mesurant toutes les actions déclenchées pour chaque participant en vue de son insertion dans l'entreprise.

Il s'appuie par ailleurs sur les indicatifs suivants établis par France Travail :

- Taux d'adhésion (nombre de bénéficiaires ayant adhéré / nombre de bénéficiaires présents à l'entretien collectif d'adhésion) ;
- Taux de demandeurs d'emploi ayant abandonné en cours de prestation ;
- Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi ;
- Taux de retour à l'emploi ;
- Taux de visites d'entreprises réalisées
- Taux d'immersions professionnelles réalisées ;
- Taux de mise en relation sur des offres (nombre de participants ayant bénéficié de mise en relation sur des offres)
- Taux d'espace personnel complet (CV, carte de visite, publication de profil, alerte offres) et visible
- Nombre de réclamations des bénéficiaires potentiels (n'adhérant pas à l'issue de l'entretien collectif d'adhésion) et adhérant à la prestation

➢ **Indicateurs qualitatifs :**

Le bilan qualitatif final est basé sur ces trois éléments :

1. Déroulement globale de la prestation
2. Points positifs et difficultés
3. Améliorations proposées

Les COMOP seront réalisés sur la base des critères et indicateurs quantitatifs et qualitatifs définis pour le COPIL, et pourront également s'adapter aux thématiques abordées ainsi qu'aux besoins identifiés par l'agence locale.

Chaque comité de pilotage et de suivi donne lieu à un relevé de décision, rédigé alternativement par France Travail et le Titulaire.

Préalablement, une réunion de lancement sera organisée à la Direction Régionale de France Travail.

Annexe I Descriptif du lot

Numéro et intitulé du lot	Nombre de réunions de présentation au lancement du marché	Lieu (agence de France Travail) dans lequel elles se tiendront
Lot n° 1 Destination Emploi – Agence France Travail Ile-Rousse	2	Col de Fogata 20220 L'Île-Rousse

Annexe II Charte d'adhésion - Bilan et feuille d'émargement

DESTINATION EMPLOI

CHARTE D'ADHESION – BILAN

Bénéficiaire	Correspondant(e) France Travail
Nom, prénom : Cliquez ici pour taper du texte. Identifiant n° : Cliquez ici pour taper du texte. Adresse : Cliquez ici pour taper du texte. Code postal : Cliquez ici pour taper du texte. Ville : Cliquez ici pour taper du texte. Tél. : Cliquez ici pour taper du texte. Mél. : Cliquez ici pour taper du texte. **Organisme prestataire** Nom : Cliquez ici pour taper du texte. Adresse : Cliquez ici pour taper du texte. N° Siret : Cliquez ici pour taper du texte. Tél. : Cliquez ici pour taper du texte. Mél. : Cliquez ici pour taper du texte. N° marché : Cliquez ici pour taper du texte. Commande n° : Cliquez ici pour taper du texte. Absence / Non adhésion Cliquez ici pour taper du texte.	Nom, prénom : Cliquez ici pour taper du texte. France Travail : Cliquez ici pour taper du texte. Tél. : Cliquez ici pour taper du texte. Mél. : Cliquez ici pour taper du texte. **Référent(e)** Nom, prénom : Cliquez ici pour taper du texte. Tél. : Cliquez ici pour taper du texte. Mél. : Cliquez ici pour taper du texte.

Je m'engage à :

- Me consacrer à plein temps et activement aux démarches qui me sont conseillées.
- Tenir informé mon référent des résultats des actions engagées.

Je m'engage à :

- Accompagner personnellement le demandeur dans ses démarches.
- Proposer toutes les actions favorisant la réussite de l'accompagnement figurant dans le cahier des charges de la prestation.

L'accompagnement démarre le pour une durée de trois mois maximum.

À l'issue de l'accompagnement, un entretien de fin de prestation sera réalisé avec votre référent(e).

L'accompagnement peut prendre fin avant les 3 mois, si vous avez atteint votre objectif ou si les engagements pris ne sont pas respectés.

Date de l'entretien :

Le/la bénéficiaire Le/la référent(e) Cachet de l'organisme

Date de début	Date de fin	Durée de la prestation *(en jours)*
		90

Abandon en cours de prestation	Motif
Date : (reportez cette date dans la zone bleue en haut à droite)	

Suivi de la prestation
Fin du module 2 (2ème mois) : Individuelle
Fin du module 2 (2ème mois) : Collectif

Autre information complémentaire :

……
……
……
……

……
……
……
……

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

ENTRETIEN D'ENTREE ET DIAGNOSTIC PERSONNALISE

TYPE DE CONTACT : INDIVIDUEL

- 4 entretiens individuels afin d'évaluer la situation du bénéficiaire (le premier mois : 1 entretien / semaine)

Fiche de positionnement initiale à transmettre à France Travail

Commentaire :

CV et espace personnel Pôle emploi		
Le CV	**Format papier**	**Format électronique**
Espace Personnel (pole-emploi.fr)	**Espace emploi créé** ☐	**Abonnement aux offres effectué** ☐

Services en ligne		
Utilisation Smartphone et applicatifs	**OUI** ☐	**NON** ☐
Utilisation de l'Emploi Store	**OUI** ☐	**NON** ☐

- **Passé professionnel**

Diplôme(s) : Cliquez ici pour taper du texte.

Formation et qualifications :

Intitulé	Continue/Initiale	Description/éléments clés

Compétences professionnelles : Cliquez ici pour taper du texte.

Postes occupés	Année / durée	Principales compétences développées

- **Profil professionnel (atouts/freins)**

Projets évoqués : Cliquez ici pour taper du texte.

Difficultés évoquées : Cliquez ici pour taper du texte.

- **Cibles professionnelles identifié(es)**

Emploi/métier identifié	Intitulé de l'emploi métier
N° 1 :	
N° 2 :	

Poste visé *(intitulé)* **:** Cliquez ici pour taper du texte.	
Environnement socio économique *(ex : secteur porteur ou non sur le bassin, nombres d'entreprises cibles potentielles, nombres d'offres, part marché caché…)*	

Secteur d'activité	
Type d'entreprises ciblées	
Zone(s) géographique(s)	

Points forts au regard du projet	
Atouts	
Compétences transférables	
Réseaux professionnels	

Freins au regard du projet *(mobilité, manque expérience, manque formation …)*

Freins identifiés	Actions concrètes à mettre en place	Modalité de mise en place (date, moyens …)

- Parrainage

Entreprise	Parrain	Rencontres (Nombre)

ENTRETIEN FIN DE PRESTATION/BILAN (*)

(*) Remplir obligatoirement dans tous les cas

Date de l'entretien individuel	Objectifs	Actions menées

- **Emploi**

Intitulé du poste occupé : Cliquez ici pour taper du texte. et Code Rome : Cliquez ici pour taper du texte.

Type de contrat :

☐CDI ☐CDD (durée) : Durée hebdomadaire : Cliquez ici pour taper du texte.

Nom et adresse de l'entreprise : Cliquez ici pour taper du texte.

Date de reprise d'emploi : Cliquez ici pour entrer une date.

(date du 1er contrat en cas de CCD inférieur à 6 mois)

OU

- **Création d'entreprise**

Nature du projet : Cliquez ici pour taper du texte. À compter du : Cliquez ici pour entrer une date.

Lieu : Cliquez ici pour taper du texte.

Justificatif *(cocher la case concernée)* :

☐ Attestation de dépôt de demande d'immatriculation auprès d'un centre de formalité des entreprises

☐ Attestation de dépôt de dossier de

☐ Demande d'immatriculation au registre du commerce

☐ Autres documents à préciser

OU

- **Formation**

☐ AFPR ☐ POE ☐ Formation pré qualifiante ☐ Formation certifiante
Date de début : Cliquez ici pour entrer une date. Durée : Cliquez ici pour taper du texte.
Intitulé de la formation :Cliquez ici pour taper du texte.
Nom de l'entreprise d'embauche : Cliquez ici pour taper du texte.
Durée du contrat de travail : Cliquez ici pour taper du texte.

- **Démarches en cours**

Dates	Actions	Objectifs

BILAN DES PLANS D'ACTION

RESULTATS DE LA PRESTATION

Actions à mettre en œuvre à l'issue de la prestation :

Dates / échéance	Action à réaliser	Objectifs de l'action	Moyens à mobiliser

COMMENTAIRE BENEFICIAIRE

Analyse des progrès du bénéficiaire à l'issue de la prestation :

- Points forts : Cliquez ici pour taper du texte.

- Axes d'amélioration : Cliquez ici pour taper du texte.

Afin de poursuivre la mise en œuvre de votre parcours d'accès à l'emploi, merci de bien vouloir vous munir de ce bilan lors de votre prochain entretien avec votre conseiller France Travail

Le , . à .

Le (la) bénéficiaire Cachet de l'organisme Le (la) référent (e)

Nous vous rappelons que dans le cadre du suivi de l'amélioration de la qualité des services fournis par les prestataires externes, vous serez destinataire d'un questionnaire de satisfaction.

Les données à caractère personnel figurant sur ce document font l'objet d'un traitement informatique à des fins de suivi de la prestation et de votre recherche d'emploi. Le destinataire de ces données est France Travail. Vous pouvez exercer le droit d'accès et de rectification prévu par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés en vous adressant pendant la prestation, à l'organisme prestataire et après la prestation, à votre agence France Travail. Le

présent document ne doit contenir que des informations ayant un caractère objectif, c'est-à-dire dépourvues de jugement de valeur sur le bénéficiaire et ayant un lien direct avec sa recherche d'emploi. Ces informations ne doivent en aucun cas porter sur des données sensibles telles que les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques, ou religieuses ou l'appartenance syndicale du bénéficiaire, la santé ou l'orientation sexuelle de celui-ci, ni porter sur des difficultés d'ordre social ou personnel.

Information relative au droit à l'image en cas d'entretien par webcam : la capture et la diffusion des images et contenus des entretiens ne sont pas autorisées

RAPPEL

La liste des présents est complétée dans Prest@ppli dans les 48H suivant l'entretien de contractualisation.

DESTINATION EMPLOI

FEUILLE D'EMARGEMENT PAR MODULE

MODULE 1 (1er mois)

ENTRETIEN D'ENTREE et DIAGNOSTIC PERSONNALISE

TYPE DE CONTACT : INDIVIDUEL

- 4 entretiens individuels afin d'évaluer la situation du bénéficiaire (le premier mois : 1 entretien/semaine)

+ SIGNATURE DE LA CHARTE ADHESION POUR L'ENTRETIEN D'ENTREE

Date	**Objectifs/ Actions menées**	**Intervenant (psy/CIP…)**	**Type d'entretien** Individuel	**Durée de l'entretien**	**Signature du bénéficiaire**	**Absence** (motif)
	Entretien d'entrée			0,00		
				0,00		
				0,00		
				0,00		
				0,00		
				0,00		
				0,00		
				0,00		

MODULE 2 (2ème mois)

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL PERSONNALISE

TYPE DE CONTACT : INDIVIDUEL

6 à 8 entretiens répartis sur la durée de la prestation

Date	Objectifs / Actions menées	Intervenant (psy/CIP)	Type d'entretien Individuel	Durée de l'entretien	Signature du bénéficiaire	Absence (motif)
				0,00		
				0,00		
				0,00		
				0,00		
				0,00		
				0,00		
				0,00		
				0,00		

MODULE 2 (2ème mois) : ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

TYPE DE CONTACT : COLLECTIF

- Ateliers collectifs « Le marché local et les métiers en tension »

Fréquence : 2 ateliers par semaine

Contenu des ateliers :

- Atelier expliquant le marché local de l'emploi¶
- Atelier par secteur détaillant les avantages du métier et les possibilités d'évolution¶
- Atelier sur la législation sociale : les contrats de travail, les fiches de poste, les horaires et congés¶
- Atelier informant sur les différents dispositifs de formation, d'aides à la mobilité, CPF, etc.¶
- Atelier sur « le marché caché »¶
- Atelier sur les attentes des employeurs

Environ 6 à 8 ateliers, co-animés par professionnels et intervenants extérieurs

EMARGEMENT (A dupliquer autant que de besoin)

Date	**Objectifs / Actions menées**	**Intervenant**	**Durée**	**Signature du bénéficiaire**	**Absence** (motif)
			0,00		
			0,00		
			0,00		
			0,00		
			0,00		
			0,00		
			0,00		
			0,00		

- Manifestation : Rencontre employeurs/ Bénéficiaires

Date de la manifestation	Signature	Motif de l'absence

Référence Mise en relation sur offre	Signature	Motif de l'absence

Candidature spontanée	Signature	Motif de l'absence

Immersion en entreprise	Signature	Motif de l'absence

ENTRETIEN FIN DE PRESTATION/BILAN

Remplir obligatoirement dans tous les cas sauf en cas d'abandon à l'entretien d'entrée et de diagnostic personnalisé.

Date de l'entretien individuel	Signature du bénéficiaire	Durée entretien	Absence (motif)