



CAHIER DES CHARGES

Audit des compétences 2012/2

Date de remise des offres	30/01/2012
Heure limite de remise des offres	16H45

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE ET TYPE DE MARCHE

Mission de l'AGEFMA

LE PRESTATAIRE (Association de gestion de l'Environnement de la Formation en Martinique) est une association régie par la loi du 18 juillet 1901. Créée par l'Etat et la Région Martinique, elle assure une mission de service public en matière de formation professionnelle continue. Elle a pour objectif principal de faciliter le rapprochement entre la formation et l'emploi, en mettant en œuvre des actions qui concourent à l'amélioration de l'efficacité du dispositif de la formation professionnelle en Martinique.

Elle est financée principalement par l'Etat et la Région dans le cadre du Contrat de Plan. Sa gestion est paritaire.

Son Conseil d'administration comprend 27 membres dont :

2 membres de droit :

Le Président du Conseil Régional

Le Préfet de région

qui assurent la présidence et la vice présidence

Et cinq collèges : Etat, Région, Employeurs, Salariés et Personnalités qualifiées du monde de la formation professionnelle.

LE PRESTATAIRE est le support du Centre d'Animation et de Ressources de l'Information sur la Formation

1. MISSION DU CARIF :

Au sein de l'AGEFMA, le **Centre d'Animation et de Ressources de l'Information sur la Formation** a pour objet de constituer un centre ressources d'information sur la formation à destination des professionnels du secteur de la formation.

Sa seconde mission est de mener une politique d'information et de formation des acteurs de la formation professionnelle en concevant et diffusant des produits d'information sur la formation et en organisant à leur attention les sessions d'information et de formation nécessaires à l'amélioration de leurs pratiques professionnelles.

Ses missions principales sont les suivantes :

- L'assistance technique aux décideurs régionaux et aux organismes et réseaux en contact avec le grand public
- Le déploiement de l'information sur la formation au niveau local (dispositif de formation professionnelle, droits individuels et collectifs en matière de FPC, voies d'accès à la formation, offre de formation,...)
- La réalisation de publications et rencontres à destination des publics particuliers peu touchés par les réseaux AIO
- L'information et l'accompagnement des acteurs locaux : PME-PMI, collectivités locales, travailleurs sociaux, travailleurs indépendants, artisans et petits commerçants ...
- La professionnalisation des acteurs de la formation
- L'accompagnement à la professionnalisation des acteurs régionaux dans le cadre de la mise en place du service public de l'orientation.

C'est dans le cadre de sa mission **d'accompagnement des acteurs locaux** que l'AGEFMA intervient dans le présent cadre.

Nom et adresse	AGEFMA Rue du Gouverneur PONTON Immeuble FOYAL 2000 97200 Fort-de-France Tél : 0596-71-11-02 Fax : 0596-73-57-08
Informations complémentaires peuvent être obtenues auprès de	
Adresse pour le retrait du dossier de consultation	
Lieu et réception des offres	
Type d'acheteur	Organismes de droit privé prévu à l'article 3 de l'ordonnance 2005-649 du 06-06-2005
Type de marché	Procédure adaptée
Marché à bons de commande	non
Marché à tranches ou lots	Non, 1 lot

CONTEXTE

Audit des compétences

L'**audit** comprend une part de contrôle de régularité et de conformité et une part de contrôle d'efficacité débouchant sur des propositions d'amélioration.

La démarche d'audit s'applique non seulement au domaine financier mais à d'autres champs, comme les procédures de contrôle, l'organisation et le management. Il peut être interne ou externe.

L'auditeur collecte de l'information, questionne et écoute afin d'analyser et d'apprécier l'emploi des ressources et l'organisation mise en place au regard d'un référentiel qu'il s'est donné et qu'il fait connaître aux audités. L'auditeur livre son diagnostic et formule des recommandations d'amélioration de la structure ou des procédures.

Le présent projet d'audit de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique s'inscrit dans ce cadre.

1 – Objet de l'appel d'offres

1.1 Description de la prestation

La présente consultation a pour objet la réalisation d'un audit des compétences pour le compte de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat.

1.2 Lieu du déroulement de la prestation

Martinique

1.3 Procédure de passation

La consultation est passée selon la procédure visée aux articles 26, 27 et 28 du code des marchés publics.

1.4 Variantes

Les variantes ne sont pas autorisées

2- Renseignements d'ordre juridique, économique, financier et technique

2.1 Forme du marché

La présente consultation a pour objet d'aboutir à la passation de marché simple faisant l'objet d'un paiement à prix unitaire, ferme et définitif. Il s'exécute, pour chaque lot, par la livraison de tous les exemplaires prévus.

2.2 Conditions relatives au marché

Le marché pourra être attribué à :

- ✓ une entreprise unique,
- ✓ à plusieurs entreprises,
- ✓ à un groupement d'entreprises solidaires. Dans ce cas, le mandataire devra être désigné dans l'acte d'engagement. Il est à noter que les entreprises du groupement doivent avoir les autorisations d'activité correspondant à leur(s) prestation(s).

2.3 Durée de validité des offres

La durée de validité des offres est de 90 jours à compter de la date de réception des offres.

2.4 Modifications de détail du dossier de consultation

LE PRESTATAIRE se réserve le droit d'apporter, au plus tard dix (10) jours ouvrés avant la date limite fixée pour la réception des offres, des modifications de détail au dossier de la consultation. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever de réclamation à ce sujet.

2.5 Informations liées à la prestation

2.5.1. Intitulé des études

Le présent marché concerne une action spécifique :

- **Lot n° 1 :** Audit des compétences de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat (Annexes comprises)

2.5.2. Caractéristiques :

Lot unique : Audit des compétences de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Martinique

Contexte :

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique, dans sa mission d'interface et de coordination, représente l'Artisanat et le réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat, auprès des structures régionales : Préfecture de Région, Conseil Régional, dont elle est l'interlocuteur privilégié.

Elle assure une mission de développement économique en coordonnant des actions collectives en faveur des entreprises martiniquaises : démarche qualité, commercialisation à l'étranger, promotion des entreprises (foires, salons professionnels, expositions), maîtrise de nouvelles technologies, reconnaissance des acquis et de l'expérience, aménagement du territoire, transmission et reprise d'entreprises.

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique initie et met en place des actions pilotes en réponse aux orientations nationales (Lois sur l'aménagement du territoire, Loi de Modernisation Sociale) et aux nouvelles réglementations européennes (mise en conformité des équipements des entreprises, nouvelles procédures liées aux évolutions réglementaires).

En matière de formation professionnelle, elle assure :

- la gestion du Centre de Formation d'Apprentis des Métiers, sis à Rivière Salée, pour répondre aux besoins en emplois des entreprises artisanales de Martinique.
- la formation continue des artisans, en réponse aux besoins et attentes des publics et des entreprises en matière de formation et d'emploi, ceci, dans la mesure où les Chambres de Métiers et de l'Artisanat ont pour mission d'informer, d'accompagner, de former tout artisan dans sa démarche de perfectionnement et dans son métier. Les artisans peuvent ainsi bénéficier d'un financement de leur formation auprès du service formation de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat,
- la formation de tous publics, notamment les jeunes, ou les demandeurs d'emploi, porteurs de projets de création d'entreprise dans les métiers de l'Artisanat.

Les défis qui s'imposent à elle dans les prochaines années, sont :

- Assurer la pérennité des entreprises du secteur par l'accroissement de la qualification professionnelle,
- Transmettre aux jeunes les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à l'exercice de leur profession,
- Permettre un positionnement en adéquation entre le diplôme visé et la formation dispensée en CFA et en entreprise.

Dans le cadre de ses missions, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique entend :

- favoriser le soutien à la création, à la reprise et à la transmission des entreprises artisanales,
- assurer la promotion des actions en faveur du développement durable,
- anticiper sur les évolutions économiques et sociales,
- développer l'emploi et les compétences.

Ces orientations s'inscrivent dans un contexte de crise économique et sociale.

Dans ce cadre, elle a sollicité l'AGEFMA pour la mise en œuvre d'un audit des compétences concernant :

- son siège
- le CFA des Métiers, sis Quartier Laugier, Rivière Salée

Cette démarche fait suite au plan de professionnalisation des personnels du CFA finalisé en novembre 2008 et qui comprenait différentes phases :

- Etat des lieux du CFA Métiers (offre de formation, moyens humains et statut, moyens matériels)
- Analyse (difficultés rencontrées par les enseignants/formateurs, points d'alerte en matière de RH et de développement des compétences,)
- Axes de développement

- Recensement des besoins en formation par individu et collectives
- Référentiel des compétences des formateurs en alternance
- Fiches individuelles (points forts, points faibles, projets, préconisations) pour environ 40 salariés

1) Définition de la démarche d'audit

L'**audit** comprend une part de contrôle de régularité et de conformité et une part de contrôle d'efficacité débouchant sur des propositions d'amélioration.

La démarche d'audit s'applique non seulement au domaine financier mais à d'autres champs, comme les procédures de contrôle, l'organisation et le management. Il peut être interne ou externe.

L'auditeur collecte de l'information, questionne et écoute afin d'analyser et d'apprécier l'emploi des ressources et l'organisation mise en place au regard d'un référentiel qu'il s'est donné et qu'il fait connaître aux audités. L'auditeur livre son diagnostic et formule des recommandations d'amélioration de la structure ou des procédures.

Le présent projet d'audit de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique s'inscrit dans ce cadre.

2) Objectifs de la démarche d'audit des compétences

La démarche d'audit des compétences poursuit différents objectifs.

Dans le cadre des missions de la Chambre et de la nouvelle stratégie régionale de formation professionnelle, la Chambre des Métiers, souhaite :

- D'une part, **de manière rétrospective**, effectuer un état des lieux de la structure (Siège et CFA) en termes :

Internes :

- o d'organisation du travail,
- o de gestion administrative,
- o de ressources humaines,
- o de marketing,
- o de communication interne.

Externes :

- o d'intégration dans le dispositif de formation professionnelle martiniquais,
- o de positionnement sur le marché de la formation,
- o de production en termes de filières et de niveaux,
- o d'insertion des stagiaires,
- o de relations avec les prescripteurs,
- o de relations avec les partenaires du réseau de la formation professionnelle.

- d'autre part, **de manière prospective**, sur la base :
 - o des orientations définies par les textes en vigueur,
 - o des besoins en main d'œuvre exprimés par les secteurs d'activité concernés,
 - o des objectifs stratégiques définis par les élus de la Chambre,
 - o de la politique régionale de développement de l'apprentissage,
 - o de la politique régionale de développement de la formation professionnelle,
- ↳ D'évaluer le positionnement territorial de l'institution,
- ↳ De simuler les évolutions probables et de proposer des pistes d'amélioration.

3) Méthodologie :

Le présent cahier des charges embrasse un champ volontairement vaste afin d'appréhender les divers aspects du fonctionnement de la structure.

Néanmoins, il est précisé que le cœur de l'étude doit être consacré aux éléments organisationnels, de fonctionnement, ainsi qu'à la mesure des résultats.

3.1 Au titre de l'évaluation des procédures passées :

L'audit doit évaluer les effets de la gestion actuelle et passée, ceci afin de préparer au mieux le repositionnement futur de l'institution.

Les résultats obtenus seront notamment comparés aux objectifs affichés, aux moyens mis en œuvre et aux coûts de fonctionnement de la structure. Le degré de réalisation de chacun des objectifs initiaux sera caractérisé. Les conséquences sur la production et les résultats seront mis en évidence.

Le coût global, tant pour les finances publiques que pour l'économie sera évalué à l'échelle locale.

Le dispositif de formation sera étudié afin de dégager les points forts à réutiliser et des pistes éventuelles d'amélioration.

3.2 Au titre des propositions pour le dispositif actuel :

L'étude présentera une simulation des effets prévisibles, sur la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique (CFA compris), à court et moyen terme, des évolutions institutionnelles attendues localement.

A l'expérience des conclusions de l'audit des compétences, mais en tenant compte des incidences dues au contexte économique, l'étude :

3.2.1. mettra en évidence :

- o l'existence d'un projet d'entreprise ou d'établissement,
- o les points forts et les points faibles de l'action de l'institution au vu de ses missions (tant dans ses effets que dans sa mise en œuvre).

3.2.2. permettra de faire émerger :

- o des pistes pour améliorer les différents ratios : résultats/objectifs, résultats/moyens.

A partir des impacts sur l'organisation de la structure, seront proposés :

- une évaluation approximative des investissements nécessaires, matériels et humains et des coûts d'utilisation,
- des conseils pour mener à bien les investissements,
- le cas échéant, une proposition d'accompagnement de l'entreprise dans la conduite de son projet.

Les recherches prospectives ne se limiteront pas à une prolongation des tendances constatées par le passé. Elles devront prendre en compte les dynamiques institutionnelles et politiques émergentes et les évolutions prévisibles et/ou supposées de l'environnement économique et social martiniquais. L'étude présentera des conclusions dans le cadre de scénarii dont la prévisibilité sera évaluée.

Compte tenu des multiples aspects abordés par l'étude (rétrospectif/prospectif, micro/macro-économique, effets/mise en œuvre...) le prestataire devra veiller à maintenir en permanence une forte cohérence entre les différentes parties de l'audit qui doivent se conforter mutuellement et, surtout, ne pas constituer une juxtaposition d'éléments disparates.

4. Attendus :

Présenter au commanditaire et au Comité de pilotage de l'action :

- le champ d'intervention de la structure, ses potentialités, ses résultats en termes de développement économique, de formation, y compris par la voie de l'alternance, d'insertion,
- son mode de gestion, son organisation interne, les ressources humaines dont elle dispose,
- l'organisation de sa communication interne
- son positionnement sur le marché de la formation, ses relations institutionnelles et commerciales
- les coûts de fonctionnement de la structure, l'état de ses investissements, ses besoins en fonds de roulement.

Le cas échéant, le prestataire rapprochera les ratios de fonctionnement de la structure de celles qui pourraient assurer des fonctions identiques dans d'autres régions.

Il recherchera les causes des écarts mis en évidence et proposera des pistes pour les réduire. Les effets "autonomes" ou "pervers", induits pourront être identifiés et caractérisés.

4.1. Identification des objectifs stratégiques de l'entreprise et des moyens susceptibles d'être mis en œuvre

Afin d'apprécier l'apport spécifique de la structure au dispositif de formation professionnelle de Martinique, les actions suivantes seront mises en œuvre :

- Identification des objectifs stratégiques de la structure, notamment en termes d'évolution des formations et de positionnement concurrentiel,
- Evaluation des moyens humains et financiers mis en œuvre dans le cadre de la stratégie de l'institution,
- Evaluation des délais que le dirigeant s'est fixé pour mettre en œuvre les objectifs.

4.2. Analyse de l'existant

Afin d'apprécier le positionnement spécifique de la structure au sein du dispositif de formation professionnelle de Martinique, l'étude devra faire apparaître les éléments suivants :

- Analyse du **positionnement de la structure** sur le marché de la formation professionnelle :
 - o formations mises en œuvre,
 - o niveau des formations,
 - o public concerné,
 - o sous-traitance éventuelle.
- Analyse de **l'organisation interne** de la structure et notamment :
 - o Mode de communication interne,
 - o Systèmes d'information sur les produits et marchés,
 - o Organisation en termes d'accueil des publics et d'intégration dans les formations,
 - o Organisation et déroulement des enseignements,
 - o Qualité de la prestation,
 - o Résultats en termes de qualification,
 - o Résultats en termes d'insertion,
 - o Suivi des stagiaires.
- Analyse des **relations internes-externes** notamment avec :
 - o Les clients : commanditaires-financeurs, stagiaires,
 - o Les fournisseurs,
 - o Les sous-traitants éventuels,
 - o Les partenaires du réseau de la formation professionnelle,
 - o Les organismes et administrations divers.
- **Diagnostic technologique :**

Mettre en évidence l'état des équipements mécaniques et informatiques de la structure et en particulier :

- o Des équipements mis à disposition des stagiaires dans le cadre des enseignements dispensés,
- o Des équipements mis à disposition du personnel pour la réalisation de ses missions.

- **Diagnostic des ressources humaines :**
 - o vérifier l'adéquation hommes/postes dans le cadre du fonctionnement général de la structure,
 - o examiner l'adéquation emploi-formation, emploi-compétences des principaux intervenants dans le dispositif de formation des stagiaires,
 - o vérifier l'adéquation emploi-compétences des principaux intervenants dans le domaine de la gestion de l'entreprise,
 - o examiner la pyramide des âges – mettre en exergue les besoins en emplois à court et moyen terme
 - o mettre en exergue les besoins en emplois liés à l'évolution prévisible de la structure à court et moyen terme.

- **Diagnostic social :**
 - o Examiner le fonctionnement du dialogue social au sein de l'entreprise,
 - o Etudier quelques indicateurs : taux d'absentéisme, turn-over, etc..

4.3. Détermination des préconisations

Afin de préparer l'élaboration d'un plan d'action, établir un certain nombre de préconisations pour chacun des domaines suivants :

- **Ressources humaines :**
 - o Besoins en personnel à court et moyen termes
 - o Le cas échéant, redéploiements possibles
 - o Besoins en formation du personnel en poste
- **Relations sociales**
- **Veille juridique, veille documentaire**
- **Communication interne**
- **Relations avec les partenaires de la structure :**
 - o collectivités et administrations,
 - o organismes professionnels,
 - o partenaires du réseau de la formation professionnelle,
 - o partenaires consulaires.
- **Positionnement commercial et marketing**

Les préconisations devront être présentées de manière à mettre le commanditaire de l'audit dans une position de choix en lui présentant plusieurs solutions.

4.4. Evaluation des coûts

Afin d'apprécier l'investissement à prévoir par le commanditaire, le prestataire fournira une évaluation des coûts d'investissement (acquisition de matériel et de logiciel), et de fonctionnement ainsi que l'auto-financement envisageable.

5. Contenu minimal du rapport final

Des éléments situant l'action globale de l'institution

Cette partie de l'étude doit présenter des éléments de référence permettant de caractériser les dispositifs mis en œuvre dans le cadre du fonctionnement de l'institution.

L'étude montrera quel est le positionnement institutionnel local de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique et en quoi elle constitue ou non, dans ses relations partenariales un acteur important dans le dispositif de l'emploi et de la formation.

❖ Bilan quantitatif global de l'action de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique

Cette partie doit présenter une synthèse quantitative et des éléments statistiques globaux sur le dispositif.

L'étude pourra notamment répondre aux questions suivantes :

- La politique de formation mise en œuvre par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique est-elle efficace ? (atteint-elle ses objectifs ?)
- Quelle est sa progression en termes de résultats ?
- La politique de formation mise en œuvre par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique est-elle efficiente ?

- Quelle est la part de marché de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique en termes de formation dans le secteur « des métiers » ?
- Quel est le taux d'insertion des stagiaires ?

❖ Bilan qualitatif global de l'action de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique

Cette partie doit présenter une synthèse qualitative et des éléments globaux sur la structure.

L'étude pourra notamment répondre aux questions suivantes :

- Comment les apprentis perçoivent-ils le dispositif mis en œuvre à leur intention ?
- Comment les chefs d'entreprise perçoivent-ils le dispositif mis en œuvre à leur intention ?
- Comment les partenaires du réseau perçoivent-ils l'action de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat ?
- Comment les prestataires collaborent-ils avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat ?
- Quelles sont les forces et faiblesses de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique ?

En termes de cohérence du dispositif régional :

- Existe-t-il localement d'autres structures dispensant des formations dans le secteur des « métiers » ? Et si oui, comment peut-on qualifier leur action ?
- Existe-t-il une concurrence ?
- Existe-t-il des collaborations, des complémentarités, des chevauchements ?

❖ Caractérisation de l'action de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique

L'étude pourra notamment répondre aux questions suivantes :

En termes d'action et de partenariat :

- Quelles sont les orientations stratégiques définies ?
- Quels sont les objectifs définis et quelle est leur périodicité ?
- Les objectifs sont-ils atteints ?
- Quels sont les moyens mis en œuvre pour les atteindre ?
- Quels sont les partenariats et collaborations mis en œuvre ?
- Quelle est la valeur ajoutée de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique sur le territoire martiniquais ?
- Quelles sont les forces et faiblesses de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique en la matière ?

❖ Caractérisation de la situation de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique

En termes de structuration d'entreprise:

- Quelles sont les forces et faiblesses de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat ?
- Quelles sont ses ressources en termes de :
 - o moyens humains
 - o moyens techniques et technologiques
- Quelle est son organisation interne ?
- Comment s'organise sa communication interne et externe ?

En termes financiers :

Cette partie de l'étude doit permettre de définir le poids économique de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat, sa démarche intégrée avec les financeurs et les sous-traitants éventuels.

L'étude pourra notamment répondre aux questions suivantes :

- Quels sont les montants investis pour la formation des artisans ?
- Quels sont les montants investis pour la formation des apprentis ?

- Quels sont les montants investis de manière globale pour la mission « formation professionnelle » de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique ?
- Quels sont les types de fonds utilisés ?
- Comment sont-ils répartis ?
- Quel est le nombre de sous traitants éventuels ?
- Quelle évolution quantitative a connu le budget de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique destiné à la formation professionnelle ?

❖ **Approche prospective et stratégique**

Une approche prospective du rôle et du positionnement de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique

Cette partie de l'étude doit permettre de mettre en évidence les prochaines évolutions organisationnelles et fonctionnelles mais aussi, en fonction des orientations régionales, le rôle et le positionnement potentiels de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Martinique dans ce contexte.

Une approche stratégique de l'organisation des ressources humaines au sein de la structure

Au regard de l'activité de la structure (siège et CFA), de son organisation interne et de ses perspectives d'évolution, le prestataire proposera un plan stratégique de développement des RH comprenant à minima :

- Un état des lieux des moyens humains
- Un diagnostic RH :
 - o difficultés rencontrées par les personnels administratifs, les enseignants/formateurs,
 - o points d'alerte en matière de RH et de développement des compétences,...
- Des référentiels métiers correspondant aux différents types de familles de métiers exercés au sein de la Chambre des Métiers (CFA compris)
- Un plan de développement global des Ressources Humaines (professionnalisation, mobilité interne, redéploiement, ..) permettant de préparer la structure aux évolutions potentielles repérées
- Un plan de professionnalisation :
 - o par individu (points d'appui, points de progrès, projet personnel et professionnel, préconisations individuelles)
 - o par services ou regroupements d'activité

6. Délai de réalisation

Le délai d'exécution est compté à partir de la date de signature de la convention.

La durée globale pour la réalisation de cette étude sera de **4 à 5 mois maximum, hors procédure d'appel d'offres**.

Un calendrier de réalisation respectant les délais préconisés pour accomplir cette prestation, sera proposé, par le candidat, pour les différentes phases de déroulement de l'audit.

7. Modalités de réalisation

Après une première rencontre avec le Comité de pilotage de l'étude, composé :

- Du Président de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat
- Du Secrétaire général de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat
- Du Directeur général de l'AGEFMA
- Des membres du comité de suivi du redressement de la CMAM.

Qui permettra de reformuler la commande ainsi que les enjeux partagés et les apports de chacun, plusieurs étapes devront être respectées dans la mise en œuvre de l'audit des compétences :

1. Une phase documentaire et d'exploration de l'activité
2. Une phase d'entretien
3. Une phase d'élaboration d'un diagnostic (activité/emplois/compétences/moyens/perspectives/...)
4. Une phase de restitution

Celles-ci devront être menées dans le cadre d'une approche partenariale.

Dans le cadre de phase 1, l'AGEFMA remettra au prestataire l'intégralité du plan de professionnalisation du CFA Métiers réalisé en 2008.

8. Suivi de l'audit

- ✚ Des entretiens réguliers auront lieu entre le prestataire retenu, et le Directeur général de l'AGEFMA sur l'avancée des travaux.
- ✚ Le prestataire devra présenter les rapports intermédiaires et le rapport final aux membres du comité de pilotage composé :
 - Du Président de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat
 - Du Secrétaire général de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat
 - Du Directeur général de l'AGEFMA
 - Des membres du comité de suivi du redressement de la CMAM.

9. Documents intermédiaires remis

- ✚ Au fur et à mesure de l'avancée des travaux, le prestataire remettra au Comité de pilotage, différents documents :
 - ✓ A l'issue de la réunion de cadrage : un plan d'intervention définitif,
 - ✓ Un premier rapport à l'issue de la phase exploratoire
 - ✓ Un second rapport à l'issue de la phase diagnostique
 - ✓ Un rapport final comprenant à minima les éléments décrits au chapitre 5 du présent cahier des charges
- ✚ Les rapports intermédiaires faisant le point sur l'état d'avancement des travaux seront remis au moins une semaine avant la tenue des comités de pilotage.
- ✚ Chaque présentation donnera lieu à **la rédaction et à la remise** par le prestataire **d'un compte-rendu de séance**. Ce compte rendu sera remis dans les 8 jours suivants la réunion du comité de pilotage.

10. Validation des travaux

Suite au comité de pilotage de fin d'audit et dans le but de prononcer ou non l'acceptation des travaux réalisés par le prestataire, ce dernier devra procéder à une lecture intégrale du rapport d'audit devant un comité de lecture composé du Directeur Général de l'AGEFMA et d'un ou plusieurs représentant(s) de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat.

L'AGEFMA et les financeurs de l'étude disposent d'un délai de 15 jours à l'issue de ce comité de lecture, pour prononcer l'acceptation totale, partielle, ou le rejet des résultats.

11. Documents à remettre par le prestataire en fin de mission

Suite à l'acceptation des résultats, le prestataire remettra :

- ✚ Deux rapports intermédiaires
- ✚ Un rapport final détaillé,
- ✚ Un document de communication présentant sous forme de diaporama le bilan de l'audit des compétences ainsi que les conclusions de l'étude prospective réalisée dans le cadre des évolutions sociales et démographiques à venir.
- ✚ Une note de synthèse sur support papier (3 exemplaires) et CD ROM (Word et PDF),
- ✚ L'ensemble des questionnaires renseignés (complets ou non),
- ✚ Le fichier des personnes contactées pour la réalisation de cet audit,
- ✚ Le fichier des personnes interrogées,

12. Conditions de participation :

Peut concourir au présent marché tout organisme intervenant dans les domaines suivant et pouvant justifier de son expertise :

- Audit RH
- Gestion des ressources humaines
- GPEC

13. Intervenant(s)

Les intervenants et leurs qualités seront obligatoirement précisés.

Le soumissionnaire devra fournir un CV et préciser leur statut vis-à-vis de l'organisme, ainsi que leur expérience dans le(s) champ(s) de compétences concernées.

Une présentation de l'organisme et des intervenants sera annexée à la réponse.

14. Calcul des coûts

Les coûts proposés par les candidats doivent couvrir l'intégralité de la prestation, dans le cadre d'un achat « Tout compris » ou « Clés en mains ».

Sans qu'il soit besoin d'en faire description, le prestataire fera son affaire de l'ensemble des frais inhérents à la réalisation de l'action.

Les coûts feront l'objet d'une analyse détaillée dans un format qu'il jugera approprié, permettant de mesurer l'adéquation entre le descriptif qualitatif, les moyens prévus et les montants sollicités.

Le coût d'intervention est exprimé **toutes taxes comprises**.

Le prix de la prestation sera apprécié sur le coût global, ferme et définitif.

Le taux d'intervention journalier ne pourra dépasser 1.200 €/jour TTC (hors frais de déplacement éventuels). Le nombre de journées d'intervention maximal retenu pour la réalisation de ce projet est de 45.

15. Renseignements complémentaires

Pour obtenir les renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront faire parvenir au plus tard 8 jours ouvrés avant la date limite de remise des offres, une demande écrite aux coordonnées indiquées ci-dessous :

AGEFMA – Monsieur le Président
Immeuble Foyal 2000 – Rue du Gouverneur Ponton
97200 Fort de France
Fax : 0596.73.57.08

16. Contraintes :

1. Générales :

Les réponses des prestataires devront être établies en fonction de la démarche présentée supra, cependant, si des propositions supplémentaires devaient être envisagées compte tenu du professionnalisme et de la vision du prestataire, elles devraient obligatoirement s'y inclure.

L'organisme soumissionnaire proposera :

- au besoin : un contenu détaillé de la proposition d'intervention
- obligatoirement : un calendrier prévisionnel de réalisation.

2. Validation des outils d'investigation :

Les méthodes, les échantillons et les questionnaires écrits sont soumis à l'approbation de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Région Martinique. Les points de divergence éventuels doivent faire l'objet d'un consensus avant utilisation des outils et/ou mise en œuvre des travaux.

3. Utilisation des résultats de l'audit :

Tous les droits sur l'étude, y compris la valorisation et l'exploitation des fichiers de données brutes et des résultats, sont la propriété de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Martinique ainsi que celle du financeur de l'audit (*Conseil Régional*). Eux seuls possèdent le droit d'utilisation et d'exploitation exclusive de l'audit. En conséquence, le prestataire retenu ne pourra en aucune façon et sauf accord express de l'AGEFMA, se servir des résultats obtenus à des fins autres que celles définies par l'AGEFMA.

4. Confidentialité

Le consultant réalisant l'étude devra respecter un engagement de stricte confidentialité, sur l'ensemble des informations qu'ils seraient amenés à connaître dans le cadre de l'audit.

5. Pénalités :

Le prestataire s'engage sur un prix ferme et définitif, ainsi que sur des délais définis pour la réalisation de la prestation.

Le non respect de la durée prévu entraînera le **décompte** de pénalités de retard calculées comme suit :

$$P = V * R / 3000$$

dans laquelle :

P = le montant de la pénalité ;

V = la valeur des prestations sur laquelle est calculée la pénalité, cette valeur étant égale au montant en prix de base, hors variations de prix et hors du champ d'application de la TVA, de la partie des prestations en retard ou de l'ensemble des prestations, si le retard d'exécution d'une partie rend l'ensemble inutilisable ;

R = le nombre de jours de retard.

Chaque phase de l'enquête devant être réalisée dans le délai fixé contractuellement entre les parties; tout dépassement de ce délai constituera un ou plusieurs jours de retard. A cette fin, le titulaire indiquera le nombre de jours prévus pour réaliser chacune des phases.

Ne seront pris en compte pour le calcul des pénalités, que les jours de retard strictement imputables au prestataire.

Des pénalités calculées selon les mêmes modalités seront aussi appliquées :

- ✓ En cas de non acceptation par le Comité Technique des résultats des études,
- ✓ En cas de remise de rapports d'études rédigés et présentés de manière peu soignée.

17. Modalités de règlement

Les prestations sont payées sur la base du service fait. En conséquence, le paiement du coût global pourra être échelonné dans le temps sur la base des réalisations.

Une avance peut être envisagée dans la limite de 30 % de la valeur globale du marché.

Dans ce cadre, les soumissionnaires pourront préciser leurs souhaits qui seront formalisés dans une convention matérialisant pour la bonne fin administrative, l'accord des parties.

18. Modalités de financement

Le financement des prestations relevant du marché à conclure s'effectuera par les fonds propres de l'AGEFMA – ligne COM1.

Le mode de règlement choisi par l'AGEFMA est le chèque, sur présentation de facture et accord de service fait.

Le délai maximum de paiement des prestations liées au marché objet de cette consultation, est de 30 jours à compter de la date de réception de la facture ou si elle est plus tardive, la date de réception de la totalité des travaux.

Le défaut de paiement à la date prévue fait courir de plein droit des intérêts moratoires qui seront appliqués sur le montant de la somme à payer, tel que définis par la voie réglementaire.

3.1 Délai de présentation

Les dossiers sont à retirer du 6 au 17 janvier 2012 aux heures d'ouvertures de l'AGEFMA.
La date limite de réception des offres est fixée au 30 janvier 2012 à 16h45.

3.2 Contenu du dossier de la consultation

Le dossier de consultation transmis se compose à minima des documents suivants :

- ☒ La lettre de candidature, formulaire DC1
- ☒ La déclaration du candidat, formulaire DC2
- ☒ L'acte d'engagement, formulaire DC3
- ☒ Le cahier des charges validé.

3.3 Présentation des offres

Les offres seront rédigées en français.

4 – Modalités de remise et de transmission des offres

Le dossier de consultation des entreprises sous forme papier est remis gratuitement à chaque candidat en un seul exemplaire sur la base d'un écrit indiquant l'intitulé de la consultation ainsi que les coordonnées de l'entreprise soumissionnaire.

La transmission par voie électronique des dossiers d'offre n'est pas autorisée.

Les candidats présenteront leurs offres comme suit :

L'enveloppe portera l'adresse et les mentions suivantes :

Monsieur le Président de l'AGEFMA
Rue du Gouverneur PONTON
Immeuble FOYAL 2000 - 97200 Fort-de-France

Offre pour : ETUDES OREF 2012/2

NE PAS OUVRIR

Ce pli peut être envoyé par **la poste en recommandé avec accusé de réception ou déposé contre récépissé à l'accueil de l'AGEFMA**. Quel que soit le mode de transmission retenu par le candidat, le pli correspondant doit être parvenu à le prestataire au plus tard à la date et heure limites de remise des offres portée à la page de garde du présent document.

Ce pli devra contenir deux dossiers distincts :

1. Un 1^{er} contenant les pièces à produire par le candidat conformément à **l'annexe 1** du présent cahier des charges.
2. Un dossier distinct par lot auquel le candidat à soumissionné contenant les pièces à produire par le candidat conformément à **l'annexe 2** du présent cahier des charges.

Le candidat devra indiquer le numéro du lot auquel il soumissionne.

Lorsque l'offre émane d'un groupement d'entreprises, le nom de toutes les entreprises doit être mentionné et le nom de l'entreprise mandataire doit être spécialement signalé. En cas de proposition de sous-traitance, le nom du sous-traitant doit être indiqué avec la mention : "sous-traitant".

Chacune des pièces demandées doit être impérativement jointe au dossier sous peine d'irrecevabilité de l'offre.

Seront considérées comme irrecevables :

- les offres hors délais,
- les dossiers incomplets
- les dossiers ne respectant pas les dispositions des enveloppes.

Les dossiers jugés non recevables feront l'objet d'un courrier notifiant la décision motivée du rejet.

Seules les offres qui sont parvenues complètes et dans les délais sont examinées.

Les organismes doivent présenter des références professionnelles et techniques ainsi que les éléments demandés en annexe 1.

5.1 Critères de sélection des candidatures

Les critères de sélection des candidatures qui seront retenues par le pouvoir adjudicateur en application de l'article 52 du CMP, sont les suivants :

- Les capacités professionnelles, techniques et financières.

Seront examinés à ce titre notamment :

- les capacités professionnelles des candidats (*les organismes doivent présenter une réelle expérience et des références dans le domaine d'activité précisé au chapitre 12 du présent cahier des charges, pouvoir le cas échéant faire preuve de souplesse et d'adaptation*)
- Les capacités techniques (*notamment l'adéquation des moyens humains et matériels présentés avec les objectifs de qualité, visés*).
- Les capacités financières (*par tout moyen, chiffre d'affaires, capitaux propres, résultat d'exploitation, fonds de roulement*)

5.2 Critères de jugement des offres

L'offre économiquement la plus avantageuse sera appréciée en fonction des critères énoncés ci-dessous, avec leur pondération :

- ☞ La valeur technique de l'offre, (coefficient 5)
- ☞ Le délai d'exécution (coefficient 2)
- ☞ Le prix de la prestation (coefficient 3)

L'attention des candidats est attirée sur le fait que **toute offre incomplète sera immédiatement écartée.**

Le jugement des offres donnera lieu à un classement. L'offre la mieux classée sera donc retenue à titre provisoire en attendant que le candidat produise les certificats de l'article 46 du Code des Marchés Publics

En effet, le marché ne peut être attribué au candidat retenu que si celui-ci produit dans le délai imparti :

- les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant qu'il a satisfait à ses obligations fiscales et sociales.

Le délai imparti par le pouvoir adjudicataire à l'attributaire pour remettre les documents visés à l'article 46 du code des marchés publics, sera indiqué dans le courrier envoyé à celui-ci ; ce délai est de 8 jours.

6 – Autres renseignements

6.1 Constat de discordance

En cas de discordance constatée dans une offre, les indications portées en lettres dans l'acte d'engagement prévaudront sur toute autre indication de l'offre.

Dans le cas où des erreurs de multiplication, d'addition ou de report seront constatées dans la décomposition du prix global forfaitaire, figurant dans l'offre d'un candidat, le montant de ce prix ne sera pas rectifié pour le jugement de la consultation.

Toutefois, si l'entrepreneur concerné est sur le point d'être retenu, il sera invité à rectifier cette décomposition pour la mettre en harmonie avec le montant de l'acte d'engagement. En cas de refus, son offre sera éliminée comme non cohérente.

6.2 Dispositions particulières en cas de sous-traitance :

Pour chaque sous-traitant présenté dans l'offre et dont l'acceptation est demandé à la passation du marché, le candidat devra joindre en sus de l'acte d'engagement (dûment renseigné) :

- * Une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup des interdictions visées au 3° de l'article 45 du Code des marchés publics.

- * Une attestation sur l'honneur du sous-traitant indiquant qu'il n'a pas fait l'objet au cours des cinq dernières années, d'une condamnation inscrite au bulletin n°2 du casier judiciaire pour les infractions visées aux articles L.8221-1, L.8221-3, L.5221-2, L.8231-1 et L.8241-1 du code du travail.

6.3 Renseignements complémentaires :

Pour obtenir tous les renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront faire parvenir au plus tard 8 jours ouvrés avant la date limite de remise des offres, une demande écrite à :

Monsieur le Président de l'AGEFMA
Aux mêmes coordonnées qu'en page de garde.

Une réponse sera alors adressée, par écrit, à tous les soumissionnaires ayant retiré le dossier, 6 jours ouvrés au plus tard avant la date limite de réception des offres.

Pièces liées à la candidature du soumissionnaire – (1^{er} dossier).

NB : Ces éléments seront examinés au titre de la sélection des candidatures prévues à l'article 4 du présent règlement.

En cas de groupement chaque cotraitant aura à produire les pièces listées ci-dessous.

Dès publication de l'avis d'appel public à la concurrence, le dossier de consultation sous forme papier est remis gratuitement à chaque candidat en un seul exemplaire sur la base d'un écrit indiquant l'intitulé de la consultation ainsi que les coordonnées de l'entreprise soumissionnaire.

Chaque candidat aura à produire à l'appui de son dossier d'offre, les pièces suivantes rédigées en langue française datées et signées par lui :

- a) la lettre de candidature, selon le modèle DC1 disponible sur le site : www.minefe.gouv.fr/directions_services/daj/marches_publics/formulaires/DC/daj_dc.htm dûment renseignée et signée. Si le candidat est en groupement d'entreprises, chacun devra présenter les pièces énumérées ci-après.
- b) Une déclaration du candidat, selon le modèle DC2 disponible sur le site www.minefe.gouv.fr/directions_services/daj/marches_publics/formulaires/DC/daj_dc.htm dûment renseignée et signée. Si le candidat est en groupement d'entreprises, chacun devra présenter les pièces énumérées ci-après
- c) Une copie du pouvoir du ou des signataire (s) des pièces du dossier d'offre,
- d) Si le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés à cet effet,
- e) Une déclaration sur l'honneur dûment datée et signée justifiant que le candidat a satisfait à ses obligations sociales et fiscales ou s'est acquitté de ces dites obligations avant la date du lancement de la consultation.

N.B. : le candidat s'il est l'attributaire provisoire du marché devra, pour être désigné comme attributaire définitif du marché, fournir dans un délai de 8 jours calendaires, à partir de la réception de la demande formulée par le pouvoir adjudicateur, les pièces suivantes :

** Pour les candidats établis en France (art 43 et 46 du CMP) : les attestations prouvant que le candidat a effectué au 31 décembre 2010 (ou entre cette date et le lancement de la présente consultation) les déclarants et le paiement en matière de :*

- Sécurité sociale ;
- Congés payés ;
- Impôts ;
- TVA.

** Pour les candidats non établis en FRANCE : les certificats justifiant de la régularité de sa situation sociale et fiscale au regard de leur législation nationale.*

- a) Une attestation d'assurance garantissant toutes les conséquences pécuniaires qui pourraient résulter de l'exécution des prestataires susmentionnées ;
- b) Le statut juridique de l'entreprise
- c) Tout autre élément permettant d'apprécier les capacités financières du candidat
- d) Les pièces liées à la capacité technique du candidat :

- les compétences et références de l'entreprise candidate pour les prestations similaires réalisées ces deux dernières années.

NB : le candidat devra porter sur les copies de l'ensemble des pièces citées la mention suivante : "je soussigné (nom-prénom) agissant au nom de l'entreprise (nom de l'entreprise) atteste sur l'honneur que la présente photocopie est conforme à l'original (date et signature)". Il est rappelé que le(s) signataire(s) doit (doivent) être habilité(s) à engager le candidat.

Pièces liées à l'offre du candidat (2^{ème} dossier).

- a) l'acte d'engagement : conforme au modèle DC3 disponible sur le site www.minefe.gouv.fr/directions_services/daj/marches_publics/formulaires/DC/daj_dc.htm, dater, parapher et signer par le(s) représentant(s) qualifié(s) de l'/des entreprise(s).

NB : Dans le cas où le candidat souhaite répondre à plusieurs lots, il devra après avoir fait des copies de l'acte d'engagement joint, remplir une copie de cet acte pour chaque lot qu'il souhaite se voir attribuer.

Cet acte d'engagement sera accompagné éventuellement par les demandes d'acceptation des sous-traitants, et d'agrément des conditions de paiement, pour tous les sous-traitants désignés au marché (annexe de l'acte d'engagement en cas de sous-traitance).

Pour chaque sous-traitant présenté dans l'offre, le candidat devra joindre, en sus de l'annexe :

- ✓ une déclaration du sous-traitant qu'il ne tombe pas sous le coup des interdictions visées au 1 de l'article 114 du Code des marchés publics ;
- ✓ une attestation sur l'honneur du sous-traitant indiquant qu'il n'a pas fait l'objet, au cours des cinq dernières années, d'une condamnation inscrite au bulletin n°2 du casier judiciaire pour les infractions visées aux articles L.8221-9, L.8221-3, L.5221-2, L.8231-1 et L.8241-1 du code du travail (6° de l'article 43 du CMP).

Que des sous-traitants soient désignés ou non au marché, le candidat devra indiquer dans l'acte d'engagement le montant des prestations qu'il envisage de sous-traiter et, par différence avec son offre, le montant maximal de créance qu'il pourra présenter en nantissement ou céder.

- b) le cahier des charges, accepté,
- c) le dossier technique,
- d) une fiche de synthèse du dossier technique,
- e) l'annexe financière.

**Liste des documents à produire par le cocontractant
au stade de l'attribution du marché
(Art D8222-5 du Code du Travail et Art 46 du Code des Marchés Publics)**

1) Dans tous les cas les documents suivants :

- a) Une attestation de fourniture de déclaration sociales émanant de l'organisme de sécurité sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions sociales incombant au cocontractant et datant de moins de 6 mois (URSSAF) ;
- b) Les certificats délivrés par les administrations compétentes prouvant qu'il a satisfait à ses obligations fiscales au 31 décembre de l'année précédente l'année de remise de son offre ;
- c) Une attestation qu'il est à jour au moment de l'attribution, de l'ensemble des déclarations fiscales obligatoires auprès de l'administration fiscale ;
- d) Lorsque le cocontractant n'est pas tenu de s'immatriculer au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises prouvant qu'il exerce une activité déclarée.

2) L'un des documents suivants, lorsque l'immatriculation du cocontractant au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers est obligatoire ou lorsqu'il s'agit d'une profession réglementée :

- e) Un extrait de l'inscription au registre du commerce et des sociétés (K ou K bis) ;
- f) Une carte d'identification justifiant de l'inscription au répertoire des métiers ;
- g) Un devis, document publicitaire ou correspondance professionnelle, à condition qu'y soient mentionnés :
 - soit le nom ou la dénomination sociale, l'adresse complète et le numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ou à une liste ou un tableau d'un ordre professionnel ;
 - soit la référence de l'agrément délivré par l'autorité compétente ;
- h) Un récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalité des entreprises pour les personnes physiques ou morales en cours d'inscription.

3) Le document suivant lorsque le cocontractant emploie des salariés :

Une attestation sur l'honneur établie par ce cocontractant, à la date de la signature du contrat et tous les six mois jusqu'à la fin de l'exécution du contrat, de la réalisation du travail par des salariés employés régulièrement au regard des articles L.1221-10 et L.3243-1.

NOTA 1 : les documents mentionnés ci-dessus seront également à produire tous les 6 mois à compter de la notification du marché jusqu'à son terme conformément aux dispositions du CCAP.

NOTA 2 : En cas de sous-traitance, il appartient au titulaire d'obtenir l'ensemble des documents mentionnés ci-dessus de son ou ses sous traitants.

NOTA 3 : Pour les cocontractants et sous traitants établis à l'étranger il convient de réclamer les pièces listées à l'article D.8222-7 et D.8222-8 du code du travail. Par ailleurs, afin de satisfaire aux obligations fiscales et sociales le candidat établi dans un Etat autre que la France doit produire un certificat établi par les administrations et organismes du pays d'origine conformément à l'article 46 du Code des Marchés.