



REFERENCEMENT DE CABINETS CONSEILS POUR LA REALISATION DE PRESTATIONS DE DIAGNOSTIC RH et FORMATION TPME

EXERCICES 2016-2017

DOSSIER DE CONSULTATION

Dossier de consultation : **DC_15_003_2016**

Date de parution : 05/11/2015

REGION : **MARTINIQUE**

① CONTEXTE ET DEFINITION

1.1 Le FAFSEA

Le FAFSEA est l'Organisme Collecteur Paritaire Agréé en charge de la gestion des fonds de la formation professionnelle continue pour les salariés des entreprises de son champ de compétences, présenté sur le site www.fafsea.com

Dans le cadre de sa politique de service aux entreprises adhérentes, le FAFSEA accompagne leurs démarches de gestion des ressources humaines, de gestion des compétences et de développement de la formation.

Pour les exercices 2016 et 2017, le FAFSEA poursuit sa démarche de service de **Diagnostic en Ressources Humaines et Formation pour les TPME** de moins de 250 salariés, des différents secteurs professionnels adhérents.

La présente consultation vise le **référencement de prestataires qualifiés** pour assurer ce service.

1.2 La demande

Le bilan de 3 années de diagnostic – conseil (2013/2015) met en évidence que les PME de moins de 250 salariés expriment un besoin de conseil sur leurs problématiques de GRH et d'accompagnement en matière de formation professionnelle continue, portant notamment sur :

- L'évolution de l'organisation générale de l'entreprise : succession, investissements, projets de développement
- L'évolution de l'organisation du travail : démarche qualité, gestion du temps, structuration de l'encadrement intermédiaire
- La gestion des compétences : « transfert » des compétences, référentiels emplois / compétences
- Le recrutement et/ou mobilité interne : profil de poste, profil de compétences attendues
- Le pilotage des RH, outillage : mise en place des entretiens professionnels (loi 2014), mise en conformité RH, structuration de la fonction RH
- La gestion des âges : vieillissement au travail, contrat de génération

- Le plan de formation : élaboration du plan, structuration de la démarche formation, évaluation de la formation
- Le management et encadrement : accompagnement du changement, accompagnement de la fonction managériale, communication interne

Ces sujets d'intervention s'inscrivent également dans des projets où la GRH et la gestion des compétences sont des clés de succès du projet :

- Développement d'un nouveau produit ou service,
- Mise en œuvre de nouvelles technologies,
- Inscription dans un projet de GPEC territorial ou sectoriel,
- Accompagnement du changement (croissance interne ou externe, décroissance ou réorganisation...),
- Mise en place des nouvelles obligations de pilotage des RH issues de la Loi de mars 2014

Le service de Diagnostic RH et Formation porté par le FAFSEA pour ces TPME vise à accompagner la prise de recul et la réflexion pour les aider à définir leur plan d'action et mettre en place les formations adaptées à leurs projets.

Il s'agit donc, pour les entreprises, de bénéficier d'un regard extérieur et d'apporter une expertise en lien avec leur politique de GRH, plus particulièrement dans le domaine de la gestion des compétences et de la formation et de les accompagner dans la mise en œuvre d'un plan d'amélioration opérationnel.

1.3 Les entreprises cibles

Les entreprises cibles de ce service du FAFSEA sont les TPME adhérentes de moins de 250 salariés.

Selon la taille des entreprises, le diagnostic est adapté :

- ➔ ***Pour les entreprises de 50 salariés et plus*** : intervention d'une durée de 1 à 3 jours en moyenne avec la possibilité, selon la nature de la demande et des sujets à traiter, de porter cette durée jusqu'à 5 jours, notamment en construisant l'intervention en 2 temps ;
- ➔ ***Pour les entreprises de 10 à 49 salariés***, l'intervention a une durée comprise entre 1 et 3 jours au maximum.
- ➔ Les interventions auprès des ***entreprises de moins de 10 salariés*** sont évaluées au cas par cas, l'expérience montrant la nécessité d'un cadre de projet spécifique pour une réelle valeur ajoutée de l'intervention auprès des TPE (par exemple : projet collectif sur un bassin d'emploi, pouvant faire l'objet d'un cahier des charges spécifique).

② ENJEUX DU REFERENCEMENT

2.1 Dimensions du référencement

Le FAFSEA référence des prestataires de conseil au niveau régional : la sélection des prestataires aboutit au référencement de plusieurs prestataires par région.

Un même prestataire peut, si ses moyens d'intervention le lui permettent, soumissionner sur une ou plusieurs régions. Il est, par ailleurs, précisé que le référencement ne vaut pas engagement du FAFSEA à assurer aux prestataires un volume d'activité.

Le FAFSEA publie une liste des prestataires référencés, au niveau régional, sur son site internet.

Le référencement des prestataires de diagnostic RH et Formation TPME, objet du présent dossier de consultation, concerne les années civiles 2016 et 2017.

2.2 Attendus

Les prestataires référencés réaliseront les interventions en conformité avec le présent dossier de consultation **et** selon les demandes qui auront été adressées par les entreprises demandeuses, en lien avec leur Délégation Régionale du FAFSEA. Une fiche d'intervention FAFSEA précisera cette demande, constituant ainsi le cahier des charges technique de l'intervention.

Les prestataires sollicités par l'entreprise lui adresseront une proposition d'intervention détaillée permettant à celle-ci de choisir l'intervenant le plus en phase avec sa demande.

Le prestataire proposera, à l'issue de son intervention, un plan d'action adapté pour répondre à la problématique posée par l'entreprise, plan d'action qui inclut des préconisations en matière de formation. Un document de diagnostic sera remis par le prestataire à l'entreprise et au FAFSEA. Une trame de document d'intervention est proposée par le FAFSEA.

Par ailleurs, dans un délai maximum de 6 mois suivant l'intervention, le prestataire s'engage à reprendre contact avec l'entreprise (par téléphone, visite ou échange de mail) pour faire un point d'étape sur la démarche de l'entreprise au regard du plan d'action convenu et pour échanger sur les événements rencontrés qui nécessiteraient une adaptation du plan d'action. Ce suivi fait partie intégrante de la prestation.

Le FAFSEA prendra en charge financièrement l'intervention, selon les conditions décrites au chapitre 3 (Modalités d'intervention auprès des PME).

Le FAFSEA rappelle qu'aucune prestation de formation qui serait issue de l'intervention ne pourra être réalisée par le prestataire de conseil et ce dans l'année qui suit la date de restitution de l'intervention, sous peine de rembourser le montant de l'intervention. De même, l'intervention auprès des entreprises se limite aux activités de diagnostic, de conseil et d'accompagnement sur le champ de la Gestion des Ressources Humaines et de la gestion de la formation : les activités de formation, formation/action, séminaire formatif ne sont pas autorisées dans le cadre du service proposé par le FAFSEA à ses entreprises adhérentes.

③ MODALITES D'INTERVENTION AUPRES DES PME

3.1 Le rôle du FAFSEA

Le FAFSEA apporte son appui à la formulation de la demande des entreprises, étant entendu que le FAFSEA n'assure pas de diagnostic préalable au conseil et ne saurait donc se substituer à l'expression directe de l'entreprise.

Par ailleurs, pour faciliter l'accès à ce service de Diagnostic RH et Formation TPME, le FAFSEA assure la prise en charge financière des interventions, selon les conditions décrites au point 5.2 (Prise en charge financière du FAFSEA).

3.2 L'intervention auprès des PME

Les entreprises concernées formulent une demande auprès de la Délégation Régionale du FAFSEA pour accéder au service. Le FAFSEA les aide à formuler leur demande par écrit, grâce à une « fiche de demande d'intervention » prévue à cet effet (modèle FAFSEA) et les informe des prestataires référencés.

Les entreprises transmettent leur demande à des prestataires référencés afin que ceux-ci leur adressent, en retour, une proposition d'intervention, détaillant précisément le cadre d'intervention, les modalités de mise en œuvre, l'organisation précise de la mission (temps et activités à conduire), le coût d'intervention, en conformité avec leur offre de référencement, et ce dans les 15 jours.

Les prestataires adressent une copie de cette proposition d'intervention, technique et financière (valant devis), à la Délégation régionale du FAFSEA pour information.

Le prestataire choisi par l'entreprise recevra de la Délégation Régionale du FAFSEA un Accord de prise en charge, valant bon de commande. Ce bon de commande sera impérativement signé avant le début de l'intervention.

Le prestataire réalise son intervention conformément à sa proposition. Il effectue une restitution orale auprès de l'entreprise, en présence d'un collaborateur régional du FAFSEA, et remet le rapport d'intervention.

Le FAFSEA règle le prestataire, à réception des pièces suivantes :

- le document d'intervention (en cas de besoin voir la trame proposée par le FAFSEA) ;
- le tableau récapitulatif de l'intervention (travaux réalisés, planning effectif) ;
- l'évaluation de la prestation faite par l'entreprise (grille FAFSEA);
- la facture du prestataire (avec mention de code IBAN)

④ ENGAGEMENTS DES PRESTATAIRES REFERENCES

4.1 Règles professionnelles

Obligations de moyens

Le prestataire référencé qui intervient auprès d'une entreprise, dans le cadre du service de Diagnostic RH et Formation TPME proposé par le FAFSEA, mettra ses moyens et ses compétences en œuvre pour satisfaire à la demande exprimée par l'entreprise. Si le prestataire n'est pas engagé en termes de résultats, son intervention visera toutefois à proposer à l'entreprise un plan d'action **et** un projet de formation permettant de contribuer à résoudre la problématique identifiée ou visant l'amélioration des compétences des salariés concernés.

Le FAFSEA rappelle que le référencement des prestataires repose à la fois sur les références du cabinet ainsi que sur les références individuelles des intervenants. Ceci suppose que le référencement n'est attribué que pour les intervenants présentés dans le dossier de candidature.

Tout changement d'intervenant en cours d'exercice devra impérativement obtenir l'accord préalable du FAFSEA, sur présentation du CV du nouvel intervenant.

Soucieux de la qualité des prestations mises à disposition des entreprises adhérentes, le FAFSEA porte une attention particulière aux démarches qualité mises en œuvre par les prestataires. Ceux-ci mentionneront dans leur dossier de référencement les labels, certifications ou autres démarches qualité qu'ils détiennent ou dont la démarche est engagée.

Obligation de confidentialité

Le prestataire réalisera les interventions prises en charge par le FAFSEA dans les règles du métier, en respectant la confidentialité des données et informations recueillies à l'égard de tiers autres que l'entreprise et le FAFSEA commanditaire.

Ainsi, le Prestataire considèrera comme strictement confidentiels toutes informations, documents, données, concepts, témoignages dont il pourra avoir connaissance dans le cadre de l'exécution des missions objets du présent référencement. Pour l'application de la présente clause, le Prestataire répond pour lui-même comme de ses intervenants.

Toutefois, le Prestataire ne saurait être tenu responsable si des éléments divulgués étaient manifestement dans le domaine public ou lorsqu'il en a connaissance par des moyens légitimes.

Suivi des interventions

Il est rappelé que dans un délai maximum de 6 mois suivant l'intervention, le prestataire s'engage à reprendre contact avec l'entreprise (par téléphone, visite ou échange de mail) pour faire un point d'étape sur la démarche de l'entreprise au regard du plan d'action convenu. Si des adaptations sont nécessaires, le prestataire les indique à l'entreprise et en tient informée la Délégation Régionale du FAFSEA concernée.

4.2 Engagements au regard de la procédure du FAFSEA

Le prestataire référencé qui intervient auprès d'une entreprise, dans le cadre du service de Diagnostic RH et Formation PME, s'engage :

- ▶ A prendre en compte les demandes que lui adressent les entreprises, selon la fiche « demande d'intervention » du FAFSEA et à leur remettre une proposition d'intervention dans les 15 jours suivant la réception de ces demandes, en adressant une copie à la Délégation régionale du FAFSEA dont dépend l'entreprise. Il ne s'agit en aucun cas d'une démarche commerciale d'un prestataire auprès des entreprises adhérentes du FAFSEA.
- ▶ A réaliser l'intervention conformément aux principes généraux de la prestation prévus au présent cahier des charges (cf. point 2.2 Attendus et point 3 Modalités d'intervention)
- ▶ A réaliser l'intervention conformément à la proposition validée par l'entreprise et annexée à l'Accord de financement du FAFSEA ; toute modification du planning et des modalités d'intervention sera soumise à la validation conjointe de l'entreprise et du FAFSEA ; étant rappelé que tout changement d'intervenant en cours d'exercice devra impérativement obtenir l'accord préalable du FAFSEA.
- ▶ A produire une restitution orale auprès de l'entreprise, en présence d'un collaborateur du FAFSEA et à remettre le rapport d'intervention ;

► A transmettre à la Délégation régionale du FAFSEA le document d'intervention, le plan d'action avec son volet formation ainsi que la facture libellée à l'attention du FAFSEA.

Par ailleurs, les prestataires référencés autorisent le FAFSEA à diffuser leurs coordonnées, notamment au travers de la liste publiée sur le site web du FAFSEA.

Tout manquement à ces engagements est susceptible de conduire à un déréférencement du prestataire par le FAFSEA, sans formalité particulière.

Une annexe technique au présent cahier des charges rappelle les étapes administratives de suivi des interventions.

4.3 Volume annuel d'activité

Dans tous les cas de figure, le volume d'activité annuel maximum pris en charge par le FAFSEA se limite à 30 journées consultant pour un même prestataire de conseil (entité juridique indépendante), dans le cadre du référencement et ce par année civile.

⑤ CONTRACTUALISATION

5.1 Personnalisation de l'offre aux PME

Lors du processus de référencement mais aussi lors de la mise en œuvre du service auprès des entreprises, le FAFSEA portera une attention particulière à la personnalisation des offres faites par les prestataires aux PME demandeuses.

En effet, si les problématiques RH, les projets de formation ou de développement des compétences peuvent s'inscrire dans des thématiques générales, la personnalisation des interventions et, par voie de conséquences, les solutions proposées aux entreprises facilitent leur appropriation et leur mise en œuvre par les dirigeants de TPME.

De ce fait, si les références des cabinets de conseil et des intervenants peuvent mentionner des outils ou processus d'intervention standards, le FAFSEA attachera de l'importance aux références pratiques d'interventions des prestataires en matière de conseil et de diagnostic RH et Formation auprès des TPME.

Les propositions d'intervention, objets de la contractualisation, seront personnalisées dans toute la mesure du possible, tant en termes de contenu, de modalités que de durée d'intervention (telles que prévues au point 1.3).

5.2 Prise en charge financière du FAFSEA et conditions d'achat des prestations

Le FAFSEA assure la prise en charge financière des interventions de Diagnostic RH et Formation TPME, selon la proposition d'intervention détaillée d'un prestataire référencé, validée par l'entreprise et annexée à l'Accord de prise en charge du FAFSEA, valant bon de commande.

Pour ce service de Diagnostic RH et Formation PME, le FAFSEA a décidé une **prise en charge plafonnée à 1200 €** (mille deux cent euros) TTC, tous frais compris (incluant les frais de déplacement,

hébergement et restauration) par journée d'intervention, séance de restitution y compris, sans que le prestataire ne puisse adresser de facture complémentaire à l'entreprise.

Le FAFSEA règlera le prestataire à la remise du document d'intervention, du plan d'action, du récapitulatif de l'intervention, de l'évaluation de l'entreprise et de sa facture.

En cas d'abandon en cours d'intervention, le FAFSEA règlera au prorata de la durée effective, sur présentation de la facture et des justificatifs du prestataire à l'attention du FAFSEA. En aucun cas le prestataire ne peut facturer à l'entreprise les temps prévus mais non réalisés de cette prestation.

Les conditions d'achat du FAFSEA pour ces prestations valent règles contractuelles.

5.3 Propriété des résultats

De convention expresse, les résultats des interventions, réalisées en application du présent référencement, seront en la pleine maîtrise du FAFSEA et des entreprises concernées, à compter du paiement intégral de la prestation. Le FAFSEA pourra en disposer à usage de capitalisation.

Les prestataires, pour leur part, s'interdisent de faire état des résultats dont il s'agit et de les utiliser de quelque manière, sauf à obtenir l'autorisation écrite du FAFSEA.

Toutefois, le FAFSEA accepte que les prestataires puissent faire figurer parmi leurs références les travaux accomplis dans le cadre du référencement pour les interventions de Diagnostic RH et Formation TPME, dans les limites de la clause de confidentialité exposée au point 4.1.

5.4 Règlement des litiges

Tout litige non résolu de façon amiable directement par les parties relèvera de la juridiction compétente dans la circonscription judiciaire dans laquelle se situe le siège du FAFSEA.

⑥ FORME ATTENDUE DE L'OFFRE DES PRESTATAIRES

Les prestataires présenteront leurs offres de prestation en vue du référencement pour le service Diagnostic RH et Formation TPME selon le modèle de cadre de réponse joint en annexe.

Les prestataires détailleront plus particulièrement :

- ➔ Leur connaissance des problématiques à traiter en matière de diagnostic RH et formation, au regard des questions et des projets spécifiques aux TPME, ainsi que les méthodes et moyens d'intervention mobilisés pour répondre à ces problématiques.
- ➔ La description précise et anonymée d'une intervention de diagnostic RH et Formation TPME. Cette présentation illustrera notamment :
 - L'analyse en amont des questions posées par l'entreprise ;
 - La réalisation de l'intervention avec les méthodes mobilisées ;
 - Les points d'attention et de vigilance portés tout au long du processus d'intervention ;
 - La formulation des préconisations et modalités de restitution ;

- Le suivi mis en œuvre dans l'entreprise.
- ➔ Les références du cabinet conseil et des intervenants (CV) en matière de diagnostic RH et Formation TPME
- ➔ Pour les prestataires ayant réalisé des diagnostics – conseil RH et Formation en 2014 et/ou 2015, pour le compte du FAFSEA (ou pour le compte d'autres OPCA proposant un service similaire), le prestataire proposera une note de synthèse des interventions réalisées dans ce cadre, à titre d'illustration d'un retour d'expérience. Cette note précisera en quoi l'évaluation des pratiques a pu faire évoluer les modalités d'intervention du cabinet et des intervenants.
- ➔ Le coût journalier d'intervention (tous frais inclus, y compris hébergement et déplacements)
- ➔ Toute autre information ou conditions particulières que le prestataire jugera utiles dont les références en matière de démarche qualité.

Enfin, en cas de travail en réseau de consultants, le prestataire répondant précisera les coordonnées et les références des prestataires vacataires avec lesquels il serait amené à proposer une offre.

⑦ CRITERES DE REFERENCEMENT

Le FAFSEA référencera les offres de service des prestataires, sur les critères suivants :

- ▶ Compréhension générale du sujet à traiter et re-formulation des enjeux, illustrant plus particulièrement la connaissance des problématiques RH - Formation en TPME
- ▶ Références de cabinet et des intervenants au regard de l'objet de la consultation
- ▶ Pertinence des méthodologies mobilisées et moyens mis en œuvre permettant d'atteindre les objectifs des interventions de Diagnostic RH et Formation en TPME
- ▶ Adéquation de la proposition avec les attentes du cahier des charges, notamment au travers de :
 - La description détaillée et anonymée d'une intervention de diagnostic RH et Formation représentative ;
 - La note de synthèse de retour d'expérience des pratiques de diagnostic – conseil RH et Formation TPME, pour les prestataires concernés.
- ▶ Diversité des secteurs professionnels d'intervention en matière RH – Formation auprès des TPE et PME
- ▶ Coût d'intervention (montant TTC, incluant tous les frais)

Le FAFSEA se réserve la possibilité de négocier avec des prestataires présélectionnés au référencement pour ajuster les prestations proposées au regard de ses attentes, sur les différents critères.

ANNEXES : Cadre de réponse + Modèle de trame de restitution d'intervention + Tableau récapitulatif d'intervention + Synthèse des étapes administratives de suivi des interventions.

⑧ CONDITIONS DE RECEPTION DES OFFRES

Le dossier de réponse, rappelant la référence de la consultation, est à adresser en format électronique à :

1/ FAFSEA, Délégation Régionale

Adresse e-mail : martinique@fafsea.com

Et

2/ FAFSEA, DADC

Adresse e-mail : francois.bizais@fafsea.com

Réponse attendue au plus tard le 30/11/ 2015, à 16 heures 30 au plus tard.

La décision d'attribution du FAFSEA interviendra au plus tard le 23/12/2015