

CAHIER DES CHARGES EVALUATION RPS

Date : 25 janvier 2024

PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

Mission Locale Pour l'Emploi Strasbourg et Eurométropole

Siège : 13 rue Martin BUCER 67000 STRASBOURG

Présidente : Marie-Dominique DREYSSE, élue à la Ville de Strasbourg

Directrice : Sylvie SCHRENCK

SIRET : 343 065 249 000 17

TEL : 03.88.21.43.00

Mail : sylvie.schrenck@mlpe.eu

Site internet : www.mlpe.eu

IDCC : 2190

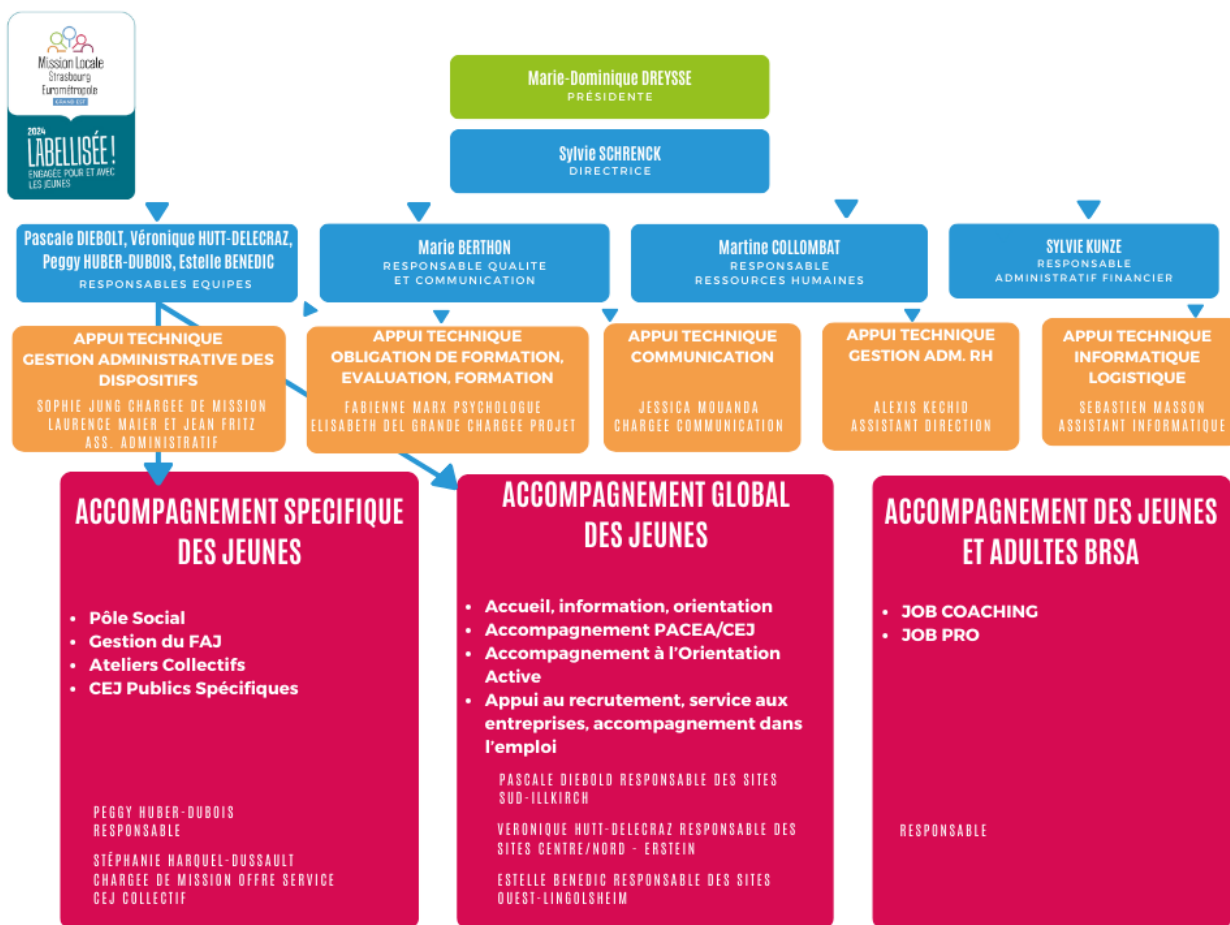
La Mission Locale Pour l'Emploi Strasbourg et Eurométropole est une association loi 1908 qui exerce une mission de service public de proximité afin de permettre à tous les jeunes de 16 à 25 de surmonter les difficultés qui font obstacle à leur insertion professionnelle et sociale. Elle accompagne également un public adulte bénéficiaire du RSA dans le cadre d'une convention financière avec la Collectivité Européenne d'Alsace.

Son fonctionnement est régi par les articles L.5314-1 et suivants du Code du Travail. Elle est présidée par le maire de Strasbourg ou son représentant et administrée par un Conseil d'Administration composé de représentants de l'Etat, de la Région Grand EST, de la Collectivité Européenne d'Alsace, des EPCI et communes du territoire, des représentants des acteurs économiques et sociaux.

La Mission Locale Pour l'Emploi Strasbourg et Eurométropole fait partie des structures les plus importantes de France par son activité d'accueil et son effectif. Elle compte 83 salariés au 31 décembre 2023, réparti sur 11 sites (quartiers et communes sud de l'Eurométropole de Strasbourg). Le territoire de la Mission Locale recouvre 16 Quartiers Prioritaires de la Ville.

Les salariés sont pour la majorité des conseillers en insertion sociale et professionnelle qui entrent en relation direct avec les jeunes ou les bénéficiaires du RSA. Divers métiers s'exercent au sein de la Mission Locale : assistant administratif, assistant informatique, assistant de direction, chargé d'accueil, chargé de communication, chargé de relations entreprises, chargés de mission, chargé de projet, responsable d'équipe, RRH, RAF, Directeur.

ORGANIGRAMME MISSION LOCALE STRASBOURG EUROMETROPOLE



La Mission Locale fait partie d'un réseau national :

La gouvernance associative du réseau est structurée nationalement par l'UNML (Union nationale des missions locales) qui assure aussi la fonction de syndicat d'employeurs de la branche professionnelle des Missions Locales.

CCN

Les salariés bénéficient de plein droit de la Convention Collective Nationale des Missions Locales et PAIO du 21 février 2001. (Étendue par arrêté du 27 décembre 2001 JO du 1er janvier 2002).

Le Comité Sociale et Economique de l'Association :

Le Comité Social et Economique de la Mission Locale est élu pour une durée maximale de 4 ans par les salariés. Il compte 5 titulaires et 5 suppléants. Dans la structure, les organisations syndicales CGT, CFDT et CFTC sont représentées.

Evolution de la Mission Locale :

Les Missions Locales ont été créés par l'ordonnance 82-273 du 26 mars 1982 « relative aux mesures destinées à assurer aux jeunes de seize à dix-huit ans une qualification professionnelle et à faciliter leur insertion sociale ».

Depuis 40 ans, les Missions Locales sont confrontées à l'évolution des politiques d'emploi, de leur financement, de leur gouvernance et du cadre juridique dans lequel elles agissent. L'évolution de leur mission engendre en continue la nécessité de mettre en place de nouvelles pratiques professionnelles.

Bien que les politiques publiques de financement aient permis de stabiliser la gestion économique de l'association, leurs modalités se sont objectivées introduisant dans le modèle économique et managérial de l'association un enjeu qui porte sur des indicateurs de résultats et de performance.

La Mission Locale est financée par des fonds publics. Le budget de l'ETAT représente 54 % des ressources de l'association. Les autres principaux financeurs sont l'Eurométropole de Strasbourg, la Collectivité Européenne d'Alsace, la Région Grand Est.

Depuis le 1^{er} mars 2022, le Contrat Engagement JEUNES représente le dispositif privilégié de soutien à l'insertion professionnelle des 16-25 ans en difficulté. Les jeunes bénéficient d'un accompagnement intensif réalisé par un conseiller dédié jusqu'à l'emploi durable. Ils bénéficient au minimum de 15 à 20 heures par semaine d'activités individuelles, collectives ou en autonomie encadrée, reposant sur l'offre de service des Missions Locales ou de France Travail. Une allocation pouvant s'élever à 528 € par mois, est conditionnée à l'assiduité et à l'engagement du jeune dans son parcours.

Les innovations de ce nouveau dispositif ont amené la structure à s'adapter et à concevoir des stratégies internes pour faciliter son déploiement. Le poids administratif et particulièrement la lourdeur des modalités du rendu-compte de l'activité des jeunes en CEJ dans le SI-IMILO est soulignée par les professionnels. La pratique d'accompagnement est également impactée par l'introduction d'une procédure de contrôle/sanction entre le jeune et le conseiller.

En 2024, l'application de la nouvelle loi pour le plein emploi « France Travail » impactera directement les Missions Locales. Outre le renforcement de certaines missions au service du plein emploi, les modalités d'accompagnement vont encore évoluer (nouveau CERFA pour entrer dans le contrat d'engagement, nouveau logiciel de saisie, élargissement de cet accompagnement et des sanctions pour les allocataires du RSA, etc).

Dans ce contexte, le réseau national a décidé d'engager les 436 Missions Locales dans une démarche d'amélioration continue répondant aux attentes des jeunes, des entreprises, mais aussi de ses partenaires financeurs et opérationnels. Cette démarche porte l'ambition du réseau de développer un service public territorialisé de l'accompagnement des jeunes vers l'emploi et l'autonomie, performant, cohérent à l'échelle nationale, ancré dans la réalité sociale et économique des territoires. La mise en œuvre de ce label vise à formaliser le processus d'amélioration continue de la qualité des services rendus aux jeunes au sein des Missions Locales et de garantir la conformité des prestations délivrées et l'égalité de traitement des demandes. La Mission Locale de Strasbourg fait partie des 10 premières structures à avoir obtenu ce nouveau label en 2023.

Gestion des risques professionnels

En concertation avec le CSE, la gestion des risques professionnels est assurée par délégation de la Présidente à la directrice soutenue par la responsable RH de la structure.

En moyenne, la structure déclare 5 accidents du travail par an. En 2023 les circonstances des déclarations d'accidents du travail portent :

- 1 chute dans les escaliers
- 1 chute sur le trajet lieu de travail – domicile
- 1 éraflure à la suite d'un choc
- 2 conflits avec usagers
- 2 conflits entre salariés

La structure a réalisé en 2021-2022, un diagnostic Ressources Humaines dont les objectifs étaient les suivants :

- Identifier les facteurs positifs organisationnels et interpersonnels en présence,
- Identifier les dysfonctionnements organisationnels et interpersonnels,
- Déterminer les axes d'amélioration,
- Déterminer un plan d'action pour y répondre.

Le bilan du diagnostic RH 2021 peut-être mis à la disposition du prestataire retenu.

OBJET DU CAHIER DES CHARGES

Pour donner suite aux courriers du 29 septembre et du 22 novembre 2023 de la CARSAT Alsace-Lorraine, la Présidente de l'Association a décidé de faire appel à une compétence externe pour venir soutenir la directrice dans sa mission :

- De procéder à l'évaluation des risques psychosociaux auxquels sont exposés les salariés,
- De définir une méthode d'évaluation de la charge de travail des salariés de l'association,
- D'établir un plan d'action en tenant compte des conclusions de cette évaluation.

Ainsi, l'objectif est d'évaluer les risques psycho-sociaux et la charge de travail générateurs de souffrance au travail pour les catégories d'emploi représentatifs de l'association, à savoir :

- Encadrement : Directeur, responsable de secteur, RAF, RRH
- Gestion : Assistant administratif, assistant de direction, assistant informatique
- Communication : Chargé de communication
- Insertion sociale et professionnelle : Chargé d'accueil, conseiller, chargé de projet, chargé de mission, assistante sociale, psychologue.

De proposer des outils d'évaluation des risques rattachés à chaque métier, des modalités d'action en vue d'améliorer le fonctionnement de la structure aux fins d'établir un climat de travail serein et motivant.

PERIMETRE CONCERNE PAR L'INTERVENTION

L'intervention concerne :

- Tous les salariés présents (+/- 83 salariés)
- Tous les sites de la Mission Locale.

Descriptions des missions attendues :

1. **Réaliser une évaluation des risques psycho sociaux :**
 - Proposer une stratégie d'intervention, mettre en place la démarche,
 - Faire un pré-diagnostic, définir des indicateurs en fonction de l'activité,
 - Réaliser l'analyse des situations problématiques à partir d'entretiens individuels avec tous les salariés (respectant le principe du volontariat), de questionnaires, observation en situation de travail,
 - Analyser les facteurs de risque à l'origine de l'apparition des RPS, procéder à leur évaluation.
 - Restituer les résultats à la Présidente et à la directrice et au CSE.
2. **Proposer un plan d'action RPS :**
 - Formuler des préconisations pour alimenter un plan d'action,
 - Proposer des mesures de prévention primaire, secondaire et tertiaire, susceptibles d'éviter ou de réduire l'exposition à ce risque.

Nous souhaitons donner au consultant la place suivante :

- Apporter de la méthode et l'outillage afin d'obtenir la meilleure visualisation des RPS sur les différents postes occupés au sein de l'association ;
- Présenter l'analyse des résultats à la Présidente, au CSE, aux salariés

Nous attendons à l'issue de l'intervention les livrables suivants :

- **La formalisation d'un diagnostic sur l'évaluation des RPS** qui précise les salariés visés par l'étude, l'analyse des situations de travail, l'évaluation des facteurs de risque, le mode de recueil d'informations, le planning de mise en œuvre, etc...
- **La formalisation du plan d'action** qui découle des résultats de l'analyse et qui porte sur des actions centrées sur le travail : principes, méthodes, dispositifs à mettre en place.
- **Assurer le transfert des compétences et savoir-faire** pour s'emparer du sujet dans la durée (support, outil, méthode).

ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE

1. Engagement sur les approches, valeurs du consultant :

Les méthodes d'intervention du prestataire désigné pour réaliser sa mission reposeront sur des modèles éprouvés, les recommandations émises par les opérateurs prévention et notamment sur :

- **Des approches globales de prévention**, c'est à dire visant à agir sur l'ensemble des facteurs de risques et déterminants associés pour l'amélioration de l'organisation du travail en donnant la priorité aux mesures de prévention primaire ;
- **Des démarches pérennes donc responsabilisant l'ensemble des acteurs dans l'entreprise** : l'intervention du consultant doit permettre un appui méthodologique à la structuration de la démarche de prévention dans l'entreprise afin d'aboutir à un gain d'autonomie en prévention pour l'entreprise.

D'autre part, la mission reposera sur le respect de l'application de la réglementation, des bonnes pratiques de prévention et des valeurs essentielles, en particulier sur :

- les principes généraux de prévention (L4121-2 du code du travail)
- les valeurs essentielles et bonnes pratiques de prévention décrites dans l'ED 902 de l'INRS

Le prestataire s'engagera donc à :

- Respecter les règles éthiques professionnelles ;
- Respecter le volontariat des salariés ;
- Respecter la confidentialité du rapport de synthèse « évaluation des risques psychosociaux » remis ;
- Ne pas divulguer à des tiers les informations obtenues dans l'exécution de la mission ;
- Conserver l'anonymat des personnes et des données lors des restitutions formelles ou informelles au sein de l'établissement ;
- Conserver l'anonymat des personnes et de l'entreprise, lors des actions de valorisation (article, communication) sauf en cas d'accord préalable de la structure ;
- Rechercher l'adhésion et l'implication des salariés / agents dans la démarche de prévention ;
- Définir des objectifs clairement énoncés prenant en compte les situations réelles de travail ;
- Rechercher l'implication et la participation des représentants du personnel à la politique de prévention mise en place par la direction ;

- Faire un retour préalable aux salariés lors de productions de groupe ou d'observations aux postes de travail, réalisées en vue de nourrir le diagnostic ;
- Réaliser une restitution orale et écrite de l'intervention.

2. Engagement sur la conduite opérationnelle de la mission :

La Présidente de l'association a décidé de confier cette mission à un cabinet extérieur pour accompagner la directrice. Elle sera conduite en étroite collaboration avec cette dernière et la responsable RH. La démarche doit être participative et impliquer les représentants du personnel et les salariés.

Le CSE sera régulièrement consulté tout au long de la démarche.

Le prestataire s'engage à respecter le calendrier fixé par le cahier des charges.

CALENDRIER DE LA DEMARCHE

La démarche s'inscrit sur l'année 2024. Le calendrier prévisionnel est fixé comme suit :

- Date limite de la consultation : **22 mars 2024**
- Date limite choix du prestataire : **19 avril 2024**
- Date limite de démarrage : **20 mai 2024**
- Date limite de restitution du diagnostic et plan d'action : **20 septembre 2024**

PRESENTATION DES OFFRES

L'intervention relève du champ des sciences humaines et sociales et fait appel à des pratiques relevant de l'entretien individuel ou collectif, des groupes de travail, de l'étude et de l'observation du travail réel, des méthodes de résolution de problèmes organisationnels, techniques et humains, de la négociation, de la concertation, du travail en mode participatif etc.

Le prestataire est une personne qualifiée qui en qualité de professionnel respecte une déontologie conforme à l'article L121-3 du Code pénal modifié par les lois n° 96-393 du 13 mai 1996 article 1 et n° 2000-647 du 10 juillet 2000 et se réserve le droit de refuser d'intervenir.

Natures des documents à fournir :

- **Les références** de missions et d'interventions comparables dans des structures professionnelles similaires. Une expérience dans une Mission Locale sera un plus dans le choix du prestataire.
- **Les éléments relatifs à la démarche** d'intervention proposée pour chacune des étapes.
- **Un devis détaillé** précisant le nombre de jours d'intervention. Il y sera par ailleurs distingué, si besoin le temps de préparation dédié au projet, le temps de réalisation et le temps de bilan/présentation des résultats.
- **Le planning prévisionnel** des différentes phases d'intervention et la durée de la mission selon le calendrier fixé par le cahier des charges.

DEROULEMENT DE L'APPEL A CONSULTATION

Les candidats remettent leur dossier de candidature sous forme électronique **au plus tard le 22 mars 2024** à l'attention de Madame Sylvie SCHRENCK, directrice.

Le candidat retenu sera informé au plus tard **le 19 avril 2024**.

L'offre sera appréciée en fonction des critères de notes énoncés ci-dessous :

- La pertinence de la note méthodologique et de la démarche proposée : 30 %
- La pertinence du déroulement proposé pour ce projet, des réactions au présent cahier des charges, de l'organisation des moyens affectés à la mission : 30 %
- La pertinence du calendrier proposé : 15 %
- Le prix des prestations et la pertinence de la décomposition du prix : 25 %

PERSONNES A CONTACTER POUR TOUS RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Toutes les demandes de renseignements complémentaires seront adressées par courrier électronique à l'attention de sylvie.schrenck@mlpe.eu copie martine.collombat@mlpe.eu en précisant l'objet de la demande.