



## Atout PLIE (Nord-Ouest 91)

### OBJET DE L'ACHAT DE PRESTATIONS

**Prestation de Formation Bureautique / Navigation Internet  
à destination des participants du PLIE  
Soumise à concurrence**

**D'Atout PLIE Nord Ouest 91**

### FORMATION BUREAUTIQUE / NAVIGATION INTERNET

### CAHIER DES CHARGES

---

**Date de mise en ligne du présent cahier des charges :**

13/07/2010

**Date limite de dépôt :**

27/07/2010

**Interlocuteur Equipe Atout PLIE Nord-Ouest 91 :**

Arnela SALKANOVIC TESSIER, Assistante Chargée de mission, 01-69-29-97-98

**Réponse à transmettre par mail et par courrier :**

- Mail : [asalkanovic-tessier.plie@orange.fr](mailto:asalkanovic-tessier.plie@orange.fr)

- Adresse :

Atout PLIE Nord-Ouest 91  
2 bis Rue Léon Blum  
91120 PALAISEAU

**Période d'exécution de la prestation :**

Entre le 01/09/2010 au 31/12/2010

## ARTICLE 1 – OBJET DE L'ACHAT DE PRESTATIONS

L'achat de prestation a pour objet la réalisation d'une prestation collective dont le but est la remobilisation des participants PLIE en vue d'un placement à l'emploi et cela à travers deux formations distinctes :

➤ **Formation – dominance Bureautique** – d'une durée de 10 jours pour 10 à 15 participants PLIE  
La formation est destinée à préparer les participants PLIE au passage du PCIE Start Niveau 1.

➤ **Formation – dominance Navigation Internet** - d'une durée de 10 jours pour 10 à 15 participants PLIE  
La formation est destinée à préparer les participants PLIE à une recherche d'emploi individuelle en maîtrisant les outils informatiques notamment Internet.

## ARTICLE 2 – DEFINITION DES BESOINS

Une prestation collective pour, à titre indicatif, deux formations distinctes et deux groupes distincts (chacun des groupes sera constitué de 10 personnes minimum à 15 personnes maximum) dont les dates seront déterminées en fonction des besoins par Atout PLIE N-O 91 et le prestataire retenu (sur la période entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 31 décembre 2010).

➤ **Formation Bureautique** – d'une durée de 10 jours pour 10 à 15 participants PLIE

### Type de programme demandé pour la Formation – dominance Bureautique

- 2 jours - Environnement Windows (SoftWare et HardWare)
- 2 jours – Word
- 2 jours – Excel
- 2 jours - Boites Mail - Outlook
- 2 jours - Internet

! Le prestataire retenu devra proposer à Atout PLIE N-O 91 un programme précis et détaillé préparant le passage du PCIE Start Niveau 1. Objectif : à 60% de réussite de l'examen.

➤ **Formation - dominance Navigation Internet** - d'une durée de 10 jours pour 10 à 15 participants PLIE

La formation est destinée à dynamiser la recherche d'emploi des participants PLIE en leur permettant d'acquérir :

- des connaissances informatiques nécessaires :
  - à la rédaction de leur CV-s et LM - s (Word)
  - ou encore au suivi de leur recherche d'emploi (Excel)
  - et tout cela en utilisant les moyens de communications liés à l'Internet (Boite mail – Outlook)
- une méthodologie dans leurs démarches de recherche et dans les techniques de prospection
- de se positionner sur des offres afin d'obtenir des entretiens d'embauche (Internet).

### Type de programme demandé pour la Formation – dominance Navigation Internet

- **0.5 jour - Environnement Windows** (SoftWare et HardWere)
- **3 jours – Word** - rédaction, utilisation des différentes applications (exemple : utilisation du publipostage ...)

1. A la fin des trois jours de formations les personnes doivent savoir rédiger un simple courrier  
2. et avoir comme résultat de l'apprentissage un CV et une LM.

- **3 jours – Excel** - tableau simple, utilisation des différentes applications (exemple : somme, filtre ...) et la création des graphiques...

Durant leur recherche d'emploi sur les sites Internet prendre note des recherches sur deux tableaux :

1. Tableau n°1 : Site Internet / Mot de passe / ...  
2. Tableau n°2 : Nom de l'entreprise, Date, Poste, Adresse, Téléphone, Mail, ...

- **0.5 jour - Boîtes Mail – Outlook**
- **3 jours – Internet**

1. Apprendre à naviguer sur les différents sites liés à l'emploi sur Internet.  
2. Créer des comptes sur différents sites.  
3. Créer une boîte mail, savoir envoyer et recevoir un courrier. Savoir mettre une PJ. Rédaction du message d'accompagnement lors des envois de candidatures.  
4. Apprendre à chercher son itinéraire sur Internet (pour les futurs entretiens d'embauche).

La proposition des prestataires des deux programmes, pour les deux formations, sera validée par Atout PLIE et doit être respecté. Si les modifications sont nécessaires, durant les formations, s'est seulement en accord avec Atout PLIE qu'elles pourront être réalisées (par exemple dans le cas d'un ajustement, par rapport aux niveaux des stagiaires des formations...).

Atout PLIE pourra orienter sur les deux formations des personnes en recherche active d'emploi dans différents secteurs d'activité de son territoire en globalité (36 communes.)

### **ARTICLE 3 – MODALITES DE SELECTION DE L'OPERATEUR**

L'achat de prestation est soumis à concurrence entre opérateurs en mesure de réaliser le contenu de l'action décrit aux articles 1, 2, 5, 6.

L'étude des propositions reçues est réalisée avec la note méthodologique suivante :

- la qualité du contenu pédagogique
- la proximité de l'opérateur
- le prix de la prestation
- le nombre de formateurs par bénéficiaires

Toute proposition de l'opérateur, modifiant le présent cahier des charges, donnera lieu à une nouvelle mise en concurrence, si cette proposition est évaluée par les instances d'Atout PLIE N-O 91 comme plus performante que la proposition du dit cahier des charges et qu'elles souhaitent retenir ce nouveau contenu pédagogique.

## **ARTICLE 4 – MODALITES D’EXECUTION DE LA PRESTATION**

### **ARTICLE 4-1 LIEU D’EXECUTION DE LA PRESTATION**

Le prestataire doit se situer sur un territoire facilement abordable par les transports en commun et donc aisément accessible par les bénéficiaires. Les locaux dans lesquels se déroulera la prestation doivent être situés sur le territoire d’Atout PLIE.

Dans le cas où le prestataire ne dispose pas de local approprié à la réalisation de l’action, Atout PLIE sera en charge de trouver ce local.

### **ARTICLE 4-2 – DELAIS D’EXECUTION DE LA PRESTATION**

L’intégration en prestation du bénéficiaire d’Atout PLIE devra avoir lieu avant le 31/12/2010.

### **ARTICLE 4-3 – CONTRACTUALISATION DE LA PRESTATION**

#### **ARTICLE 4-3-1 – CONVENTION**

Un « Contrat de prestation » sera signée entre Atout PLIE N-O 91 et le prestataire conformément à la procédure de gestion du fonds social européen.

**La prestation sera financée par journée de 7 heures effectuées.**

**Pour obtenir le paiement de la prestation, le prestataire devra transmettre à la structure d’animation et de gestion d’Atout PLIE :**

- **les heures consommées par les bénéficiaires et leurs justificatifs, c’est-à-dire les feuilles d’émargement signées par les bénéficiaires et le formateur,**
- **le compte rendu d’exécution qualitatif et quantitatif de la prestation,**
- **tableau de bord de suivi dans l’action**
- **tous les supports de travail proposés aux bénéficiaires**
- **tous les supports de travail réalisés durant la formation**
- **et les résultats obtenus en termes des objectifs de PCIE Start Niveau 1**

Si l’effectif minimum requis n’est pas mobilisé la semaine précédant le démarrage de l’action pour effectuer la prestation, il pourra être décidé de repousser l’action. L’action ne pourra avoir lieu que si un groupe de 10 personnes au minimum est constitué. D’autre part, Atout PLIE N-O 91 se réserve le droit de raccourcir le temps de formation en cas de désistement d’un nombre trop important de personnes durant l’action (en cas de désistement de + de 50% du groupe constitué au démarrage).

#### **ARTICLE 4-3-2 – AVENANT**

En cas de réalisation de la convention avant le 31/12/2010 et de besoins supplémentaires repérés avant la fin de ce même exercice, un avenant pourra être mis en place pour un complément d’heures dans les conditions définies par la convention initiale. L’opérateur devra faire au préalable une demande d’extension par écrit, la structure d’animation et de gestion du PLIE y répondra favorablement ou défavorablement en fonction des besoins exprimés et de sa capacité financière.

### **ARTICLE 4-4 – MODALITES DE REGLEMENT DE LA PRESTATION**

Les crédits communautaires dus peuvent être mis en paiement dès lors que l’État dispose de la disponibilité en trésorerie des crédits du FSE, suite aux versements de la Commission européenne.

Après contrôle de service fait et acceptation par le service instructeur des bilans d'exécution et des pièces justificatives qui les accompagnent, le paiement de l'aide du FSE sera effectué.

Seront payées les seules heures réalisées par le(s) bénéficiaire(s) sur l'année civile.

#### **ARTICLE 4.4.1 ETABLISSEMENT DU PRIX**

Le prix figure dans l'offre du titulaire.

Le prix est indiqué en coût unitaire horaire formateur incluant les frais de mission et autres frais.

La prestation faisant l'objet du présent marché est facturée conformément au prix contenu dans l'offre du prestataire.

Le prix est ferme durant toute la durée du marché

#### **ARTICLE 4.4.2 – CLAUSE DE RÉFACTION**

En cas de non réalisation, Atout PLIE N-O 91 ne procédera pas au paiement du prix correspondant.

En cas réalisation partielle, Atout PLIE N-O 91 ne paiera que le prix des seules heures de prestations réellement exécutées.

#### **ARTICLE 4-5 – PIÈCES CONSTITUTIVES DE LA PRESTATION**

1. La convention signée entre l'opérateur et Atout PLIE N-O 91
2. Le présent cahier des charges dont l'exemplaire conservé dans les archives d'Atout PLIE seul fait foi
3. La fiche projet
4. La maquette financière exigée par le FSE pour l'achat de prestation
5. Le devis de formation

#### **ARTICLE 5 - PUBLIC DU PLIE CONCERNE**

Atout PLIE pourra orienter sur la Formation Internet :

- Des personnes qui ont un projet professionnel préalablement défini
- Des personnes sans CV ni LM à jour, puisque durant la formation un temps d'apprentissage à travers la rédaction de ces deux documents sera mis en place

Atout PLIE pourra orienter sur la Formation Bureautique

- Des personnes pour lesquelles l'obtention du PCIE Start Niveau 1 sera un réel plus dans leur recherche d'emploi

#### **ARTICLE 6 - MODALITES D'ORIENTATION DU PUBLIC VERS LE PRESTATAIRE**

##### **ARTICLE 6- 1- GENERALITES**

Toute entrée sur la prestation est conditionnée par :

La transmission de la liste des personnes orientées validées par la chargée de mission d'Atout PLIE

La fiche de liaison est un document d'Atout PLIE précisant notamment :

- le nom et les coordonnées du référent de parcours PLIE à l'origine de l'orientation,

- le nom, les coordonnées et **le statut** du bénéficiaire du PLIE dont l'entrée sur la prestation est proposée
- l'intitulé de la prestation pour laquelle l'orientation est prescrite
- les éléments de contexte nécessaires à une prise en charge optimale du bénéficiaire par le prestataire.

Elle est adressée par courrier, par téléphone confirmé par fax, ou par E-mail par le référent du bénéficiaire.

## ARTICLE 6 - 2- CAS PARTICULIERS

La fiche de liaison précise obligatoirement le statut du bénéficiaire :

- Concernant les bénéficiaires allocataires du RSA ou de l'API : si l'opérateur est conventionné par le Conseil Général, le référent PLIE au moment de la commande demande à l'assistante sociale (ou au conseiller d'insertion) du bénéficiaire de réaliser et de transmettre à l'opérateur la fiche de liaison du Conseil Général. Si celle-ci n'est pas transmise à l'opérateur avant le début de la prestation, il devra alerter le référent et joindre l'assistante sociale (ou conseiller d'insertion) dans la mesure où elle est identifiée pour l'obtenir. Les financements FSE ne pouvant se substituer aux financements de droit commun, l'opérateur prend à sa charge la responsabilité de débiter l'action sans la fiche de liaison du Conseil Général
- Concernant les bénéficiaires possédant une reconnaissance travailleur handicapé : si l'opérateur est conventionné par les AGEFIPH, il devra basculer la commande du PLIE sur la convention de ces derniers

**Ce document représente une demande d'exécution de prestation en son absence aucun règlement ne sera effectué.**

## ARTICLE 7 - FONCTIONNEMENT GENERAL DE LA PRESTATION

Le prestataire s'engage à participer à des informations collectives ou le cas échéant à proposer aux participants une date de premier entretien individuel dès réception de la liste des personnes orientées.

## ARTICLE 8 - DEROULEMENT DE LA PRESTATION

### Article 8-1 Les différentes phases de la prestation

Le déroulement de la prestation devra reprendre les étapes présentées dans le tableau suivant.  
Le contenu détaillé de ces différentes étapes est défini par le prestataire dans le cadre de l'appel à projet.

Phases	Objet	Contenu
Entrée sur la prestation	Accueillir, informer, valider l'entrée en s'appuyant sur la demande du référent de parcours	Présenter au participant les objectifs de la prestation, ses différentes phases  Susciter l'adhésion  Analyser les attentes / les besoins  Proposer un contenu dans le cadre d'un planning  Informé le participant que l'action est financée par le FSE.

Suivi au cours de l'action	Informar la chargée de mission sur l'évolution du participant dans l'action	Mesurer l'évolution du participant  Réajuster le contenu de l'action et le programme en adéquations avec le niveau des participants (cela en respectant les objectifs de départ fixés par Atout PLIE)  Faire un point sur la suite du parcours en lien avec la problématique de la personne et en informer le référent PLIE.
Bilan de fin de prestation	Evaluation de l'action pour le participant et préconisation pour la suite du parcours par le prestataire Observations des participants	Entretien de conclusion avec le participant  Entretien avec le référent PLIE ou la chargée de mission sur les conclusions de l'action

## Article 9-2 Les points d'étape

Dans le cadre du déroulement de la prestation, trois points d'étape sont particulièrement importants et contribuent à donner pleinement son sens à l'action proposée. Ces trois points doivent donc faire l'objet d'une attention particulière. Chaque étape doit faire l'objet d'un e mail au référent de parcours ou au chargé de mission correspondant au sein de la SAG.

### 1/ Validation de l'entrée sur la prestation

Le prestataire a la responsabilité de veiller à la concordance des besoins du participant et des objectifs de la prestation.

En cas de doute sur cette concordance, le prestataire contacte la chargée de mission avant toute décision de réorientation.

### 2/ Suivi dans l'action

Le prestataire réalisera un point d'étape personnalisé avec le participant en cours d'action sur ses évolutions et les objectifs à poursuivre.

Des contacts avec le référent PLIE ou la chargée de mission peuvent être pris dans ce cadre.

### 3/ Bilan de fin de prestation

Ce bilan final prend la forme d'un entretien individuel en présence, si nécessaire, du référent de parcours. Il s'accompagne d'un document de restitution. Le bilan final est également transmis au référent de parcours PLIE ainsi qu'à l'organisme financeur – Atout PLIE est le support – pour paiement de la prestation.

### 4/ Abandon de prestation

En cas de non présentation du participant sur la formation, le prestataire contacte ce dernier par téléphone ou par courrier. En cas de non réponse de sa part, le prestataire :

1. contacte le référent PLIE ou la chargée de mission référent de l'action pour l'informer de cette absence et décide ensuite de l'opportunité de sortir le bénéficiaire de la prestation.
2. réalise un bilan de prestation et en remet l'écrit à la chargée de mission.

## **ARTICLE 10 – MODALITES DE SORTIE DE LA PRESTATION**

Le prestataire informe régulièrement le référent de parcours PLIE ou la chargée de mission de la situation du participant au sein de la prestation.

Toute sortie de la prestation fait l'objet de la rédaction d'une fiche conclusion transmise au référent PLIE ou à la chargée de mission. Cette fiche énonce les acquis du bénéficiaire et les préconisations éventuelles.

## **ARTICLE 11 - MOYENS MIS EN OEUVRE DANS LE CADRE DE LA PRESTATION**

### **Article 11- 1 - Moyens humains**

Un responsable de l'action est nominativement désigné par le prestataire. Il assure le suivi administratif de la prestation (transmission de documents relatifs à l'exécution de la convention...). Il est garant de la coordination technique de l'action entre tous les intervenants et du respect du cahier des charges.

Toute absence prolongée ou toute vacance de poste est immédiatement signalée au chargé de mission d'Atout PLIE qui suit la prestation.

Tout changement d'intervenant est signalé au chargé de mission d'Atout PLIEN-O 91 qui suit la prestation.

Le CV du nouvel intervenant est transmis au chargé de mission d'Atout PLIE N-O 91 qui suit la prestation.

Le prestataire s'engage à faire intervenir un personnel compétent et formé pour la prestation.

### **Article 11- 2 - Moyens matériels**

Le prestataire s'engage à organiser la prestation dans des conditions matérielles adaptées (locaux accueillants, espace de détente...) et à mettre à disposition des bénéficiaires des outils pédagogiques adéquats (adaptés et récents).

Tout document utilisé sera transmis à Atout PLIE dans le cadre de l'appel à projets.

### **ARTICLE 11 – 3 – Obligation de publicité**

**Le Logo du FSE doit apparaître obligatoirement sur tous les documents utilisés pour l'action et dans les locaux où se déroule l'action**

## **ARTICLE 12- MODALITES D'EVALUATION DE LA PRESTATION – DEMARCHE QUALITE**

### **Article 12-1 – Tableau de bord de suivi dans l'action**

Un tableau de bord de suivi dans l'action faisant état du parcours des participants sera proposé au prestataire par Atout PLIE. Ce document donne un aperçu de la situation sur la prestation de chaque participant.

Ce document vise à :

- Permettre de faire régulièrement le point sur l'état des suivis avec le référent de parcours PLIE ou au chargé de mission correspondant au sein de la SAG.
- Servir de base à la certification du service fait.

Le document contient notamment les rubriques suivantes :

- Nom, prénom et statut du bénéficiaire du bénéficiaire
- Nom du Référent PLIE

- Projet professionnel du bénéficiaire
- Date d'entrée en prestation du bénéficiaire
- Commentaires
- Absence
- Sortie anticipée de la prestation suite à :
  - Absence
  - Réorientation par le prestataire
  - Accès à l'emploi
  - Autres (à préciser)
- Date de sortie de prestation
- Total nombre de jours et d'heures sur la prestation

#### **Article 12- 2 – Questionnaire de satisfaction**

Le prestataire demande à chaque participant au terme de la prestation de remplir un questionnaire de satisfaction dont il présentera un modèle dans la réponse à l'appel à projet. Il transmet ces documents au chargé de mission d'Atout PLIE suivant l'action. Cet outil doit permettre au référent PLIE d'analyser l'impact et la perception de la prestation par les participants et de pouvoir à terme contribuer à une évolution éventuelle de l'action.

#### **Article 12-3 – Réunion de bilan de prestation**

Au sein de l'association Atout PLIE, un correspondant est spécifiquement chargé du suivi de la prestation. Il assure des rencontres régulières avec le prestataire.

En fin de prestation, une réunion de bilan est organisée avec le prestataire et le chargé de mission correspondant sur l'action.

Cette réunion de bilan vise à évaluer :

- la qualité globale de la prestation
- ses résultats
- ses points forts
- et les problèmes que le prestataire a pu rencontrer dans son exécution.

#### **ARTICLE 13– REUNIONS PARTENARIALES**

Le prestataire s'engage à favoriser en toutes circonstances le développement des liens avec les référents de parcours du PLIE chargés du suivi des participants.

Le prestataire s'engage à favoriser la connaissance de la prestation auprès des référents de parcours du PLIE notamment à travers sa participation aux réunions partenariales organisées par l'association Atout PLIE.

#### **ARTICLE 14– CLAUSE DE CONFIDENTIALITE / DONNEES NOMINATIVES**

Le prestataire s'engage à mettre en place des procédures permettant d'assurer la confidentialité des informations concernant les bénéficiaires de la prestation. Les informations ne peuvent être utilisées à d'autres fins que celles relatives à la prestation en elle-même. Le participant est informé de l'utilisation faite des renseignements demandés.

## ARTICLE 15 – TRANSMISSION DE DOCUMENTS

Le prestataire s'engage à transmettre les documents suivants aux interlocuteurs ci-après identifiés :

**TABLEAU DE SYNTHÈSE DES DOCUMENTS A TRANSMETTRE À ATOUT PLIE**

Rythme de transmission	TYPE DE DOCUMENT	DESTINATAIRES	COMMENTAIRES
En réponse à l'appel à projets	Devis de formation  Documents de réponse à l'appel d'offre (réponse qualitative, financière ainsi que tous les documents administratifs relatifs à la réponse)  Exemplaire de Questionnaire de satisfaction	Responsable administratif et financier d'Atout PLIE	Sans ce document le dossier ne sera pas traité.
A l'entrée	Fiche de présence	Chargée de mission d'Atout PLIE	La transmission de cette fiche marque la validation de l'entrée sur la prestation
Durant l'action	Tableau de bord de suivi dans l'action (décrit dans l'Article 12 du présent Cahier des Charges)	Chargée de mission d'Atout PLIE	Permet d'informer Atout PLIE sur l'assiduité des participants
A la sortie	Bilan final de la prestation  Fiche  Tous les documents établis durant les formations et décrit dans l'Article 2 du présent Cahier des Charges  Questionnaire de satisfaction  Tous les documents de travail proposés aux bénéficiaires et réalisés par les bénéficiaires durant les formations	Participant PLIE Référent de parcours PLIE avec accord du participant	Ce document est la formalisation détaillée du travail mené durant la prestation avec chaque participant
Au bilan intermédiaire	Copie des conventions signées avec les autres organismes cofinanceurs de l'action	Responsable administrative et financière d'Atout PLIE	Exemples de cofinanceurs : ASSEDIC, Conseil Général, Conseil Régional, Agefiph, OPCA
A la demande de règlement :	Tableau de bord de suivi dans l'action (décrit dans l'Article 12 du présent Cahier des Charges)  Facture	Responsable administratif et financier d'Atout PLIE  Responsable administratif et financier d'Atout PLIE	Transmise pour mémoire avec les éléments suivants : état de présence, bilan final de la prestation
Dès recrutement	CV de tout nouveau intervenant	Chargé de mission d'Atout PLIE	

Atout PLIE (Nord-Ouest 91)

2 bis rue Léon Blum – 91120 PALAISEAU ☎ 01 69 29 00 11 Fax 01 69 29 08 82

EMAIL : [atoutplie91@orange.fr](mailto:atoutplie91@orange.fr) N°SIRET : 415 255 5200017 Code APE : 913 E