

FONDATION AGIR CONTRE L'EXCLUSION

361, Avenue du Président Wilson, 93200 Saint-Denis, FRANCE

Projet INTERREG

UNEET

PRESTATION DE SERVICES



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(C.C.T.P)

ARTICLE PREMIER – OBJET DE LA PRESTATION DE SERVICES

Cette consultation vise à sélectionner l'évaluateur externe du projet UNEET co-financé par l'Agence Interreg Europe du Nord-Ouest. Mis en œuvre par un consortium de 6 partenaires (FACE étant le leader), le projet a débuté en mars 2018 et se terminera en mars 2021.

Tout au long du projet, l'évaluateur externe évaluera la gestion, les résultats et l'impact des activités du projet. Son évaluation confèrera de la crédibilité au projet et aidera à construire d'autres KPI qualitatifs en plus des indicateurs donnés par l'Agence Interreg.

ARTICLE 2 – CONTEXTE DE LA PRESTATION DE SERVICES

2.1- Contexte général du projet UNEET

UNEET est un projet soutenu par l'Agence Interreg Europe du Nord-Ouest, un programme de coopération territoriale européenne financé par la Commission européenne avec l'ambition de faire de la zone Europe du Nord-Ouest un acteur économique clé et un endroit attrayant pour travailler et vivre, avec des niveaux élevés d'innovation, de durabilité et de cohésion¹. Il vise à apporter une réponse efficace à deux problèmes majeurs rencontrés par les régions de l'Europe du Nord-Ouest :

- Les taux élevés de chômage des jeunes enregistrés ces dernières années ;
- Les besoins de recrutement du secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du catering (HORECA) ;

La coexistence d'une offre de main-d'œuvre élevée et d'une demande de main-d'œuvre non satisfaite représente une défaillance majeure du marché et un défi socio-économique qui exige des actions mobilisant différentes parties prenantes, facilitant la rencontre entre l'offre et la demande.

Le pourcentage de jeunes chômeurs a augmenté de façon spectaculaire depuis 2009, ce qui représente, en moyenne, 18, 8% en 2016² dans les 7 régions impliquées dans le projet :

- Ile-de-France et Hauts-de-France en France ;
- Ulster et Munster en Irlande
- Fife et Dundee & Angus au Royaume-Uni ;
- Hesse en Allemagne

Les chiffres varient de manière substantielle pour chaque région, allant de 8,5% en Hesse à 30,7% en Hauts-de-France.

Parallèlement, le secteur HORECA est confronté à d'importantes pénuries de main-d'œuvre (250,000 emplois non pourvus en Europe, plus de la moitié dans les régions d'Europe du Nord-Ouest) et à des niveaux élevés de turnover. Les raisons sont principalement liées à l'image peu attrayante de ce secteur en raison d'un manque général d'informations à ce sujet, de ses emplois et de ses possibilités de carrière ainsi que de sa réputation en tant que secteur caractérisé par :

¹ <http://www.nweurope.eu/about-the-programme>

² Eurostat, taux de chômage en 2016

- Des salaires faibles ;
- Un déséquilibre travail-vie privée causé par des heures de travail longues, non normalisées et fragmentées ;
- L'exigence physique des emplois ;
- L'instabilité des emplois (contrats temporaires en raison de la part élevée de l'emploi saisonnier) ;
- Les pratiques de recrutement informelles

Pourtant, le secteur HORECA est un secteur qui connaît une croissance constante et qui offre de nombreuses possibilités d'emploi dans tout le spectre des compétences, mais surtout pour ceux qui entrent ou réentrent sur le marché du travail. C'est le secteur qui embauche proportionnellement le plus de jeunes travailleurs à l'entrée du marché du travail, offrant une expérience et une formation vitales et ouvrant la porte à des emplois futurs (EY, 2013). En outre, c'est un domaine qui facilite la mobilité sociale ascendante dans la mesure où il représente un secteur structuré qui améliore les promotions internes, la progression des compétences et les possibilités de mobilité. Le secteur HORECA est un domaine à forte intensité de main-d'œuvre qui a constamment besoin de nouvelles compétences et talents pour s'adapter à l'évolution continue. Les compétences habituellement détenues par les NEETs (jeunes adultes ni en éducation, emploi ou formation) sont valorisées et constamment développées.

La plupart des régions impliquées dans le projet sont confrontées à des taux de chômage des jeunes importants, à une demande de main-d'œuvre non satisfaite dans le secteur HORECA et à des lieux touristiques ou à d'autres endroits qui prévoient un développement et une croissance de ce secteur dans les années à venir (c'est le cas du développement de la Wild Atlantic Way dans la province d'Ulster ou de l'exposition documentaire dans la région de la Hesse par exemple).

Grâce à la coopération territoriale, le consortium composé de partenaires de projet des régions mentionnées ci-dessus, vise à renforcer une dynamique de l'emploi augmentant les chances pour les jeunes adultes et les entreprises de trouver un match approprié. En effet, plus la zone de marché et l'offre d'emploi sont élevées, plus la probabilité pour les employeurs et les candidats de se réunir est élevée, ce qui réduit la période de chômage. Ce n'est que grâce à une coopération territoriale forte centrée sur le partage de méthodologies innovantes et en fournissant une offre plus grande que la période de recherche d'emploi et inversement la période de recrutement sera réduite et que les demandeurs d'emploi trouveront la possibilité de faire correspondre différents travaux saisonniers dans différents pays et pouvoir travailler pendant de plus longues périodes.

2.2 - Portée du projet

Le projet vise à aller au-delà des outils existants pour favoriser l'intégration professionnelle des jeunes en proposant des solutions cohérentes avec les attentes et les besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises.

Au niveau des plateformes déjà existantes :

- Certaines proposent des outils adressés à un public qualifié (c'est le cas du passeport européen pour les compétences hôtelières lancé par la Commission européenne en 2014 dans le cadre de la plateforme EURES, visant à faciliter la mobilité transnationale des personnes qualifiées dans d'autres pays européens pour y travailler dans le secteur de l'hôtellerie), qui ne s'adresse pas à d'autres groupes cibles tels que NEETs ;
- D'autres proposent des solutions qui ne respectent pas les spécificités du

secteur HORECA (la plupart des sites d'offres d'emploi existants pour le secteur HORECA comme lhotellerie-restauration.fr, irishjob.ie, hotelcareer.com ne prennent pas en compte des questions telles que l'image négative de ce secteur, l'énorme quantité de candidatures que les entreprises reçoivent, le manque de clarté concernant les attentes des entreprises). Aucune de ces initiatives n'a adopté une triple approche, comme celle que nous proposons, impliquant les jeunes adultes, les entreprises et les parties prenantes concernées dans la conception et la création d'une plate-forme qui répond le mieux à leurs besoins.

De plus, UNEET contribuera à accroître l'emploi dans le secteur HORECA, à promouvoir le travail légal et, par conséquent, à améliorer son image.

2.3- Objectifs de la plateforme

Sur la base de cette analyse, UNEET vise à créer une plate-forme globale liant les jeunes, les entreprises et les organisations partenaires dans un but commun. Celle-ci sera en même temps :

- Une plateforme proposant des fonctionnalités innovantes favorisant l'employabilité des demandeurs d'emploi, la mobilité transnationale et les parcours professionnels dans le secteur HORECA ;
- Un jobboard où les NEETs et les entreprises peuvent facilement se rencontrer et interagir, favorisant la création d'une communauté ;

Grâce aux différents outils et fonctionnalités inclus dans la plateforme numérique UNEET, le projet vise à :

- Aller au-delà des outils et des pratiques existants visant à soutenir l'intégration professionnelle des jeunes par la création d'une plateforme innovante permettant aux utilisateurs de bénéficier d'un parcours d'accompagnement totalement digital comprenant différentes fonctionnalités (orientation, formation, mobilité transnationale, intégration professionnelle, etc.)
- Renforcer l'employabilité des NEETs pour faciliter leur intégration professionnelle à long terme ;
- Surmonter les difficultés rencontrées par les entreprises pour recruter des personnes et améliorer l'attractivité du secteur, en incluant dans la plateforme des fiches informatives et d'autres outils favorisant la connaissance des jeunes adultes sur les emplois, les profils requis et les parcours professionnels offerts par le secteur, ainsi qu'un système de recrutement innovant basé sur les capacités et la motivation des candidats. Ce système permettra aux entreprises de choisir les candidats qui répondent le mieux au profil requis, de réduire le temps de recrutement et de faciliter les rencontres professionnelles ;
- Sensibiliser les candidats aux possibilités de mobilité transnationale existantes, aux démarches à entreprendre et aux acteurs nationaux qui pourraient les soutenir.

2.4- Phases et calendrier

Le projet s'étend sur 3 ans (mars 2018-mars 2021) et est structuré en 3 phases principales :

1. Work package T1: la co-conception avec les partenaires du projet de la solution digitale UNEET (Mai 2018-février 2019)- activités déjà menées

Le guide méthodologique est l'un des principaux livrables du projet car il définit la valeur ajoutée du programme UNEET. Ce guide est la synthèse de tous les travaux terrain menés par le consortium UNEET au cours du dernier trimestre 2018 (par le biais d'ateliers et d'entretiens des NEETs, des entreprises et des parties prenantes tierces concernées). L'objectif était de collecter tous les besoins des utilisateurs finaux et leurs spécificités culturelles en ce qui concerne leurs usages digitaux réels. Le travail sur le terrain a été réalisé avec l'aide d'un consultant qui a produit un rapport portant sur cette phase terrain. Cela a constitué la base des discussions entre tous les partenaires de UNEET tout au long d'une semaine de co-création en janvier 2019. L'objectif était de concevoir les caractéristiques et les fonctionnalités de la plateforme à partir des besoins exprimés par les utilisateurs finaux. Tous ces éléments doivent permettre de construire ce qu'est la solution digitale UNEET (définie dans le guide méthodologique).

2. Work package T2 : la création de la plateforme UNEET (Février 2019 – Mi- 2020)

La deuxième phase est la création de la plateforme UNEET. Le cahier des charges fonctionnel est rédigé en interne, sur la base du guide méthodologique produit au cours du précédent work package. En guise de rappel, les composantes essentielles de la solution digitale UNEET sont :

Objectifs	Commentaire
Diagnostic	Analyser la situation spécifique de chaque jeune et l'orienter vers les fonctionnalités qui répondent le mieux à ses besoins spécifiques
Formation	Soutenir les jeunes dans l'identification et le renforcement des soft skills exigées par le secteur HORECA
Interaction offre et demande	Favoriser le 'match' entre l'offre et la demande grâce à la création d'un 'jobboard' et d'outils digitaux interactifs pour le personnel des entreprises et les NEETs. L'attractivité et la capacité de recrutement du secteur HORECA font partie de la plateforme, y compris la création d'un portefeuille pour les entreprises : favoriser leur attractivité et la compréhension du secteur HORECA et de ses postes de travail; sensibiliser à l'importance du recrutement en fonction de la diversité; les aider à mieux communiquer sur leurs postes de travail et leur secteur; renforcer leur capacité de recruter et de développer des talents
Mobilité	Informar les utilisateurs sur les possibilités de mobilité existantes dans les régions du Nord-Ouest de l'Europe et fournir des informations concrètes sur la façon d'effectuer une expérience de mobilité pour les jeunes

L'agence digitale chargée du développement de la plateforme (sur la base du cahier des charges fonctionnel) sera choisie par un appel d'offres dont le lancement est prévu au deuxième trimestre 2019.

Par ailleurs, un des défis principaux de ce work package est la création d'un processus de gestion du contenu. Cette activité comprend :

- La définition d'un processus commun de production : en effet tous les

partenaires sont responsables pour certaines catégories de contenu et tous seront impliqués dans la production de contenu ;

- L'élaboration d'un planning et d'un inventaire de contenu partagé.

Enfin, les sessions régionales de 'live-test » (une par région du projet) seront menées au deuxième trimestre 2020 : les NEETs et les entreprises seront invités à tester la plateforme et à fournir des commentaires. Leurs apports permettront à l'agence digitale de mettre en œuvre les corrections nécessaires à la plateforme.

3. Work package T3: l'expérimentation de la plateforme (Mi- 2020 – mars 2021)

Cette troisième phase est dédiée à la mobilisation des entreprises ainsi que des bénéficiaires au sens large pour expérimenter la plateforme. Un événement de lancement est prévu pour les attirer, suivi par des activités hors ligne pour soutenir les utilisateurs finaux dans l'utilisation de la plateforme et assurer un impact efficace du projet. En parallèle à ces sessions de support, la plate-forme mettra continuellement à jour son contenu avec des articles et vidéos. L'expérimentation se termine par un rapport final d'évaluation de l'impact qui sera traduit puis partagé à toutes les régions et partenaires impliqués dans le projet UNEET.

Enfin le projet comporte trois autres work packages transversaux:

- Gestion de projet
- Communication
- Stratégie de long terme

2.3 – Le consortium UNEET

Le projet UNEET est piloté par un consortium de 6 partenaires dont FACE est le leader, en partenariat avec 5 autres organisations, privées et publiques.

Le consultant sera invité à collaborer avec tous les partenaires du projet. Selon l'expertise de chaque partenaire, un sous-leader a été attribué à chaque work package du projet (6 au total). En ce qui concerne le work package concerné ci-après "gestion de projet", le sous-leader est FACE.

FRANCE FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion) est une fondation d'utilité publique qui travaille aux côtés des entreprises françaises dans un large éventail de sujets de RSE, y compris les secteurs sociaux, environnementaux et d'affaires.



Allemagne DISTRICT de KASSEL est une autorité publique avec plusieurs programmes d'intégration professionnelle pour les jeunes employés. Ils seront jumelés avec la branche du tourisme de la région de la Hesse (management régional).



Irlande DONEGAL LOCAL DEVELOPMENT COMPANY UNITED offre une formation sur les professions HORECA.



BALLYHOURA est une société de développement local qui oriente l'intégration professionnelle des jeunes chômeurs



Royaume-Uni

FIFE COUNCIL est une autorité publique avec plusieurs programmes d'intégration professionnelle et favorise le développement du tourisme.



Le DUNDEE & ANGUS COLLEGE est un centre de formation avec une offre spécifique pour le secteur HORECA.



D'autres parties prenantes seront impliquées en tant que partenaires de projets telles que les autorités publiques locales, les acteurs de l'emploi. En outre, les entreprises privées et les NEETs eux-mêmes contribueront à la définition du produit final.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DE LA PRESTATION DE SERVICES

3.1- Description de la mission attendue

Les principales missions attendues de l'évaluateur externe :

- Attester la performance du consortium par l'analyse de la gestion de projet. L'évaluateur mettra régulièrement en évidence (par exemple lors de certaines réunions de projet) les progrès, les difficultés et les résultats.
- Evaluer la pertinence de la méthodologie choisie pour le projet et son efficacité : L'évaluateur externe sera responsable de plusieurs livrables qui donneront à chaque fois un "Go/No Go" ou certaines recommandations opérationnelles à la fin des phases du projet.

Pour résumer, l'évaluateur externe devra :

- Comprendre le projet, ses risques et le cadre de gestion donné par l'Agence INTERREG
- Proposer une méthodologie d'évaluation détaillée et des indicateurs adaptés à chaque livrable qui seront présentés à tous les partenaires
- Réaliser les 5 évaluations et rédiger les rapports d'évaluation associés
- Participer dans une certaine mesure aux ateliers et aux instances de gouvernance (plan des frais de voyage dans la proposition)
- Présenter l'évaluation finale de l'impact lors de l'événement de lancement de la plateforme UNEET

3.2 – Livrables

Plus précisément, l'évaluateur externe sera responsable des livrables suivants :

- Rapport d'évaluation de la méthodologie de la solution digitale UNEET (WP 1) : le livrable se concentrera sur la gestion du projet et les activités de terrain déjà menées (rapport des besoins des utilisateurs finaux, semaine de co-création, guide méthodologique). Ce livrable devra mettre en évidence le fonctionnement et les recommandations pour les prochaines étapes pour s'assurer que les principales difficultés des utilisateurs finaux seront effectivement abordées dans la plateforme et que le produit créé répondra à ses objectifs.
- Rapport d'évaluation Go/No Go de l'efficacité de la plateforme pour les utilisateurs finaux (WP 2). Basé notamment sur les résultats régionaux des live-tests, l'évaluateur externe mesurera la cohérence, la pertinence et l'attractivité du parcours d'accompagnement digital, des outils en ligne et du contenu. L'évaluateur analysera également la capacité de mobiliser les groupes cibles et la satisfaction des utilisateurs.
- Évaluation de l'impact intermédiaire de l'expérimentation (WP 3): Sur la base notamment des premières sessions de support, l'évaluateur externe évaluera les premiers résultats et les effets du projet, l'attractivité et l'utilisation de la plateforme, la capacité de mobiliser les groupes cibles, etc.
- Évaluation finale de l'impact de l'expérimentation et de l'ensemble du projet (WP 3) : Ce livrable évaluera les résultats de la plateforme et son potentiel de déploiement à court et à long terme. L'analyse sera également menée dans une perspective plus globale pour évaluer les réalisations et les impacts du projet.
- Un rapport d'évaluation des performances : toutes les observations en termes de gestion de projet et de performance du consortium seront compilées dans un livrable dédié.

Certains des rapports produits par l'évaluateur visent à être rendus public et peuvent être publiés sur le site Web d'INTERREG. Ces évaluations concernent les activités de chaque partenaire de projet du consortium.

Article 4-CALENDRIER

Étapes	Date limite
Délai de réponse à l'appel d'offres	23 avril 2019
Sélection de l'évaluateur externe	Début mai 2019
Réunion de cadrage	Mi- mai 2019
Rapport d'évaluation de la méthodologie du programme digital de UNEET /recommandations opérationnelles pour les prochaines étapes (WP 1)	Juillet 2019
Evaluation de la performance / suivi de la phase de création menée par l'agence	De septembre 2019 à mi-2020

digitale (en particulier lors des sessions régionales de live-test)	
Évaluation de la performance /suivi de la phase de création réalisée par l'agence digitale (en particulier lors des sessions régionales de test en direct)	De septembre 2019 à mi- 2020
Rapport d'évaluation Go/No Go de l'efficacité de la plateforme pour les utilisateurs finaux (WP 2)	Mai - Juin 2020
Évaluation de la phase d'expérimentation	Mi 2020 – fin du projet (mars 2021)
Évaluation intermédiaire de l'impact de l'expérimentation (WP 3)	Fin 2020
Rapport d'évaluation de la performance	Février 2021
Évaluation finale de l'impact de l'expérimentation et de l'ensemble du projet (WP 3)	Mars 2021

ARTICLE 5- Exigences en matière de divulgation et de déclaration

Le consultant devra répondre aux attentes institutionnelles et organisationnelles de FACE, ainsi qu'aux exigences de communication. Tous les livrables et les documents de support doivent être écrits en anglais. Tous les livrables, y compris les factures émises pendant le projet, doivent mentionner le soutien de l'Agence INTERREG NWE. Le logo officiel du projet sera fourni dans le bon format dès que le sous-traitant sera choisi :



Le futur sous-traitant sait qu'il peut être soumis à des contrôles et à des visites de la Fondation FACE et de toutes les instances nationales ou européennes. Les pièces

comptables et non comptables devront être archivés par l'organisme sélectionné jusqu'à 2028.

Article 6 - CRITERES DE SELECTION ET PAIEMENT

Les critères de sélection et les conditions de paiement sont mentionnés dans le CCAP et le RC

Article 7 - DOCUMENTS À FOURNIR

Les documents à fournir sont mentionnés dans le RC.