iperia

Appel à prestation

ETUDE ACTION : DIAGNOSTIC DE LA SITUATION DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET GUIDE DE BONNES PRATIQUES D'ACTIONS INNOVANTES POUR RÉDUIRE LES TENSIONS DE RECRUTEMENT DANS LE SECTEUR DE L'EMPLOI À DOMICILE

Cette action est financée dans le cadre de la nouvelle démarche d'Engagement et de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC) porté par les branches professionnelles des assistants maternels et des salariés du particulier employeur sur la période 2021-2023, soutenue par le Ministère du Travail/DGEFP et le Haut-Commissariat aux Compétences dans le cadre du Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC).

NOVEMBRE 2021 | IPERIA

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION

PLAN D'INVESTISSEMENT DANS LES COMPÉTENCES

SPE Branche professionnelle des salariés du particulier employeur

assmat Branche Professionnelle Assistants Maternels du Particulier Employeur

CAHIER DES CHARGES

ETUDE ACTION : DIAGNOSTIC DE LA SITUATION DU MARCHÉ DU TRAVAIL ET GUIDE DE BONNES PRATIQUES D'ACTIONS INNOVANTES POUR RÉDUIRE LES TENSIONS DE RECRUTEMENT DANS LE SECTEUR DE L'EMPLOI À DOMICILE

Achat de prestations de service

La présente consultation a pour objet l'achat de prestations de service suivantes :

LOT 1 : Réaliser un état des lieux du fonctionnement actuel du marché de l'emploi du secteur de l'emploi à domicile et des particuliers employeurs ;
LOT 2 : Identifier les actions innovantes et bonnes pratiques associées pour réduire les tensions de recrutement et les capitaliser de manière opérationnelle.

Date limite de réception des réponses : 3 janvier 2022 avant 12h

Mail : ao@iperia.eu

ARTICLE 1 : PRÉSENTATION IPERIA

IPERIA est la plateforme nationale de professionnalisation mandatée par les branches des salariés et des assistants maternels du particulier employeur pour les accompagner dans le déploiement de leur politique de professionnalisation depuis plus de 26 ans.
Ses principales missions sont :

- Accompagner les branches dans la veille et l'observation prospectives relatives à l'évolution des métiers, des compétences et des qualifications
- Elaborer, délivrer et enregistrer auprès de France compétences des certificats de qualification professionnelle (CQP), des titres à finalité professionnelle, et de toute autre certification éligible au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ou au répertoire spécifique (RS). A ce jour, IPERIA est le certificateur de trois titres de niveau III à visée professionnelle, inscrits au RNCP : Assistant(e) de vie dépendance, Assistant(e) maternel(le)/Garde d'enfants et Employé(e) familial(e), constitués de huit blocs de compétence chacun. Elle a déposé auprès de France compétences cinq nouvelles certifications récemment enregistrées au Répertoire spécifique dont un CQP.
- Mettre en place une démarche qualité (Label) et accompagner dans leurs engagements sectoriels un réseau de plus de 250 organismes de formation partenaires en charge de dispenser les programmes de certification et de formation issus de l'offre prioritaire (plan de développement des compétences) des branches du secteur.
- Assurer la promotion des métiers, des certifications et de l'offre prioritaire de formation des branches auprès des salariés, futurs salariés, particuliers employeurs et acteurs institutionnels en charge de l'emploi et de la formation ;
- Conseiller, orienter et accompagner les salariés, en lien avec les particuliers employeurs, et les futurs salariés dans leur parcours d'intégration et de professionnalisation au sein du secteur ;

La FEPEM est l'organisation socioprofessionnelle représentative des particuliers employeurs. Un particulier employeur est une personne qui emploie directement ou via une structure mandataire un salarié à domicile dans un but non-lucratif en vue de répondre à des besoins. Les situations dans lesquelles l'emploi d'un salarié à domicile peut s'avérer nécessaire sont nombreuses : la garde des enfants à domicile ou au domicile d'une assistante maternelle, l'accompagnement aux gestes de la vie quotidienne pour les personnes en perte d'autonomie liée à l'âge ou à un handicap, le ménage, les courses, le jardinage…

Active dans le secteur de l'emploi à domicile entre particuliers, la FEPEM représente les 3,4 millions de particuliers qui emploient 1,4 million de salariés à domicile et d'assistantes maternelles en France. Parmi les missions qui lui sont assignées, la FEPEM tend à construire le dialogue social, sécuriser et professionnaliser l'emploi à domicile.

La FEPEM a souhaité se doter d'un Observatoire des emplois de la famille dès 2008, afin de produire à l'échelle nationale et sur les territoires, des études, des recherches et des statistiques visant à mieux connaître le secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile.

Les principales missions de l'Observatoire des emplois de la famille sont :

- Collecter, produire et analyser des données sur le secteur en France et en Europe ;
- Mener des études et des recherches sur les particuliers employeurs et leurs salariés, sur l'évolution du poids économique du secteur, l'accueil individuel des jeunes enfants et l'accompagnement à domicile des personnes âgées et en situation de handicap ;
- Réaliser des diagnostics territoriaux et des travaux prospectifs sur les besoins en emplois à domicile à pourvoir sur les territoires ;
- Évaluer l'impact des politiques familiales, fiscales et sociales sur le secteur ;
- Impulser la production de connaissances sur le secteur et développer un cadre d'analyses partagées, un réseau de réflexion pluridisciplinaire ;
- Développer une veille sur les champs d'intervention de la FEPEM.

Pour plus de détails sur les missions de la FEPEM :
https://www.fepem.fr/offres-accompagnement-de-la-fepem/

Pour plus de détails sur le secteur de l'emploi à domicile et son poids économique : https://www.fepem.fr/les-chiffres-cles-emploi-a-domicile/
Rapport Sectoriel des Branches Edition 2021

ARTICLE 2 : OBJET ET EXPOSÉ DES MOTIFS

Les études prospectives réalisées dans le cadre de l'EDEC PIC 2018-2020 ont permis d'identifier que les départs à la retraite des salariés à domicile vont être très nombreux dans les 10 prochaines années. De plus, le vieillissement de la

population française nécessitera des créations d'emploi pour répondre à l'augmentation des besoins des personnes très âgées et/ou en situation de perte d'autonomie. Selon les projections de l'Observatoire des emplois de la famille, **pour maintenir un accompagnement des particuliers employeurs âgés et dépendants, et un accueil des jeunes enfants similaire à ce qu'il est aujourd'hui, plus de 700 000 salariés devront être recrutés à l'horizon 2030**.

Par ailleurs, depuis plus d'un an, la France, comme de nombreux pays dans le monde, est confrontée à une crise sanitaire inédite qui a provoqué un choc économique d'une ampleur historique. Cette crise a également rappelé l'utilité sociale des métiers exercés par les salariés au domicile près des particuliers employeurs les plus fragiles[1].

Cette période de crise sanitaire a mis en exergue des tensions entre offre et demande, ce qui est conforté par la dernière étude de la DARES « Les tensions sur le marché du travail en 2019 » qui dresse la liste des 30 familles professionnelles (FAP) les plus affectées par des tensions sur le marché du travail, et dans lesquels se trouvent les « aides à domicile et aides ménagères ». Les « assistantes maternelles et gardes d'enfants » et les « employés de maison et personnels de ménage » sont eux aussi concernés par des tensions mais à l'échelle des départements. **Une meilleure connaissance des mécanismes de tension et d'attractivité du marché de l'emploi pour les métiers du secteur pourrait favoriser la résorption de ces difficultés.**

Cet appel à prestation s'inscrit dans le cadre de la 4ème vague de l'appel à projet « Soutien aux démarches prospectives compétences » à destination des branches professionnelles lancée par la Direction Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle, soutenu par le Plan d'investissement dans les Compétences 2018-2022. Il s'inscrit dans le nouvel accord cadre national pour la mise en œuvre d'une démarche d'Engagement de Développement des Emplois et des Compétences (EDEC) 2021-2023 pour la branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile.

Trois axes de travail sont traités dans ce projet EDEC :

[1] V. Lagandré et *alii*, « Les premiers effets de la crise sanitaire sur l'emploi à domicile », *Baromètre des emplois de la famille*, n°34, Observatoire des emplois de la famille, décembre 2020.
V. Lagandré, I. Puech, « L'emploi à domicile résiste à la crise au second semestre 2020 », *Baromètre des emplois de la famille*, n°35, Observatoire des emplois de la famille, mars 2021.

- Axe 1 : Réaliser un diagnostic de l'impact de la crise sanitaire sur le secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile et préparer un outillage pour apporter des solutions adaptées.

- Axe 2 : Construire des parcours professionnels pérennes et attractifs pour attirer de nouveaux profils. Cette étude s'inscrit dans ce second axe. Elle sera suivie d'une expérimentation dont les résultats seront mis en perspective d'ici 2023.

- Axe 3 : Capitalisation et mise à disposition des outils.

ARTICLE 3 : OBJET DE LA PRESTATION

La prestation s'articule autour de la réalisation de travaux de l'axe 1 de l'EDEC correspondant à deux lots :

- Lot 1 : un diagnostic de fonctionnement du marché de l'emploi.
- Lot 2 : un guide de bonnes pratiques et d'actions innovantes.

L'objectif de ces travaux est de comprendre le fonctionnement du marché de l'emploi du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile et de fournir un outillage aux branches professionnelles, aux acteurs du secteur et de l'emploi leur permettant un possible déploiement d'actions à leur échelle.

Les prestations attendues de chaque lot sont décrites à l'article 4 « Description des besoins » du présent document.

ARTICLE 4. DESCRIPTION DES BESOINS

- **Lot 1 : Réaliser un état des lieux du fonctionnement actuel du marché de l'emploi du secteur de l'emploi à domicile et des particuliers employeurs**

Le secteur de l'emploi à domicile se trouve confronté à un déséquilibre entre des besoins en emploi très importants et un vivier de main d'oeuvre qui se tarit. S'il existe plusieurs études sur les tensions sur le marché du travail, ces mesures ne prennent jamais en compte les emplois du secteur des particuliers employeurs.

Cet état des lieux devra répondre aux interrogations suivantes permettant d'identifier l'ampleur et l'origine des tensions :

- Quelles tensions pour quels métiers ?

- Quels principaux facteurs explicatifs ?
- Quels freins et leviers potentiels ?
- Quels liens entre territoire et tension aux recrutements ? Est-ce pertinent ? Et à quelle échelle ?
- Crise sanitaire et tension : Quelles observations ? Quelles incidences ? Quels points de vigilance ?

L'état des lieux devra permettre de disposer d'une **meilleure connaissance des mécanismes de tension du marché de l'emploi pour les métiers du secteur et alimentera un guide d'actions innovantes**.

En termes de méthode, l'analyse sera réalisée à partir de :

- Un état des lieux des études et données existantes à l'échelle nationale sur les tensions observées dans les métiers du secteur de l'emploi à domicile (Pôle emploi, Dares, Insee …) ;
- La réalisation d'entretiens semi-directifs ou de focus group auprès d'acteurs de l'emploi (Pôle emploi, maisons de l'emploi, structures d'insertion, professionnels des Ravie ou RPE (les anciens RAM), CAF, CESE…).

Cette analyse sera complétée par une approche territorialisée, au travers de :

- Un état des lieux des études locales (Observatoires Emploi-Formation régionaux, pôle statistique régional du Pôle Emploi, Observatoires locaux…) portant sur les tensions dans les métiers du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile. Les études réalisées dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences territoriale ou analysant la mobilité inter-sectorielle pourront être utilement exploitées lorsqu'elles présentent des actions ou expérimentations réussies.
- Des entretiens avec des acteurs des politiques publiques de l'emploi (Dreets, conseils départementaux, EPCI, FEPEM en région…) seront menés sur un ensemble de territoires diversifiés identifiés comme pertinents pour l'analyse des tensions : par exemple territoire rural, urbanisé, métropole ou encore un territoire en reconversion industrielle.

Pour chaque territoire retenu, entre 3 et 5 entretiens semi-directifs pourront être réalisés.
La FEPEM et IPERIA pourront dans certains cas faciliter la prise de contacts auprès des acteurs locaux qui pourront être interrogés sur les territoires.

- **Lot 2 : Identifier les actions innovantes et bonnes pratiques associées pour réduire les tensions de recrutement et les capitaliser de manière opérationnelle**

Après avoir réalisé l'état des lieux des tensions dans le secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile, il est attendu la réalisation d'un **guide d'actions innovantes et de bonnes pratiques recensant des projets ou actions concrets menés** dont l'objectif est de fluidifier et/ou de réduire les tensions dans les recrutements sur les territoires.

Ce guide a pour objectif de mettre en lumière les actions concrètes menées dans une logique d'expérimentation territoriale :

- Comment le secteur de l'emploi à domicile peut s'inspirer d'actions ou d'expérimentations réalisées à un échelon territorial pour tenter de faire face aux difficultés identifiées précédemment et permettre une meilleure rencontre entre offre et demande d'emploi ?
- Quels sont les freins ou résistances rencontrés dans la mise en œuvre de ces actions ?
- Quels sont les leviers et bonnes pratiques à connaître ?
- Quelles actions, quels partenariats développés et quels outils innovants créés pour fluidifier la rencontre entre offre et demande d'emploi ?

A l'usage des acteurs du secteur (branches professionnelles, Commissions Paritaires Territoriales par exemple), ces exemples d'actions innovantes mises en place à un échelon territorial seront détaillées concrètement dans ce guide afin d'inspirer d'autres territoires, voire être expérimentées au niveau national, hors cadre de l'EDEC.
Les expérimentations réalisées dans le secteur de l'emploi à domicile seront privilégiées, mais d'autres provenant de différents secteurs d'activité pourront également être mises en avant pour leur exemplarité. Les actions innovantes n'ayant pas fonctionné seront également étudiées pour comprendre les raisons de l'échec et pour en tirer les enseignements.

En termes de méthode, l'analyse sera réalisée via :

- La réalisation d'entretiens semi-directifs et/ou focus group auprès d'acteurs de l'emploi (Pôle emploi, maisons de l'emploi, structures d'insertion, professionnels des Ravie ou RPE (ex RAM), CAF…) ou d'acteurs des politiques publiques de l'emploi (Dreets, conseils départementaux,

EPCI…) ou de représentants des secteurs d'activité avec expérimentations exemplaires.
- Utilisation des ressources provenant de la FEPEM, d'IPERIA, des syndicats de salariés et d'experts (France stratégie, Dares, Service statistique de Pôle emploi...).

ARTICLE 5. MODALITÉS D'EXÉCUTION

5.1 **Périmètre**

Afin de capitaliser le travail réalisé dans le lot 1 et le lot 2, l'attribution des deux lots à un seul candidat sera privilégiée.

Le prestataire aura la charge de :

1. Élaborer la grille d'entretien en accord avec l'équipe en charge du pilotage du projet (Observatoire des emplois de la famille et Ipéria).
2. Identifier les acteurs les plus à mêmes de répondre aux objectifs de l'étude. Les contacter et organiser les entretiens.
3. Conduire les entretiens semi-directifs et/ou les focus groupes et les analyser.
4. Rédiger les comptes-rendus synthétiques des entretiens et des focus-groupes.
5. Tenir à jour un tableau de reporting avec les acteurs interrogés.

6. **Lot 1** : Rédiger un rapport d'étude (sous format Word) d'une trentaine de pages
7. Rédiger une note de synthèse accompagnant le rapport

8. **Lot 2** : Rédiger le guide de bonnes pratiques.

5.2 Les livrables

- **Lot 1 : état des lieux du fonctionnement actuel du marché de l'emploi du secteur de l'emploi à domicile et des particuliers employeurs**

  - Un rapport d'étude en format Word.
  - Une note de synthèse des principaux enseignements en format Word.
  - Les comptes rendus synthétiques des entretiens et/ou des focus groupe.

- Le tableau de reporting des acteurs interrogés
- Un support PPT de présentation des résultats.

- **Lot 2 : guide d'actions et de bonnes pratiques**

- Le tableau de reporting des acteurs interrogés
- Un carnet d'adresses de contacts rencontrés.

- Un rapport simplifié présentant les actions et bonnes pratiques auditées et retenues par leur pertinence : format « guide » fonctionnel adapté pour permettre une appropriation rapide des logiques de réussite (verbatims d'acteurs/spécificité du territoire/logiques d'action/durée et étape de l'action/nombre d'acteurs mobilisés/financement/résultats chiffrés/points forts de l'action/perspectives…).
- Un support PPT de présentation des résultats

Des présentations orales des résultats auprès du Comité de pilotage seront à prévoir.

5.2 Calendrier prévisionnel

Le prestataire sera tenu de réaliser un suivi régulier relatif à l'avancée de l'étude.
Le suivi de l'étude est réalisé par un comité de pilotage dédié, composé des équipes internes d'IPERIA, de l'Observatoire des emplois de la famille et de la DGEFP. Il devra *a minima* s'articuler autour :
- D'un comité de pilotage de lancement intervenant au plus tôt après le choix du prestataire.
- D'un comité de pilotage intermédiaire où une première restitution des résultats sera présentée.
- D'un comité de pilotage de clôture

Dans ce cadre, le prestataire retenu devra suivre le planning prévisionnel suivant :
Sélection du prestataire : Janvier 2022

Réunion de lancement : Janvier 2022

Lots 1 et 2 :
Restitution des premiers résultats : mi-mars 2022

Remise des versions intermédiaires des livrables : fin mars 2022
Livrables finalisés (note de synthèse, rapport d'étude, PPT, guide de bonnes pratiques) : avril 2022.

5.3 Contrat

A l'issue de l'appel d'offre, une contractualisation sera prévue entre le prestataire retenu et
IPERIA.

5.4 Prise d'effet et durée de l'étude

Le début de la prestation prendra effet à compter de la date de signature du contrat par le ou les prestataires retenus et prendra fin à la plus tardive des deux dates suivantes :
- La prononciation par IPERIA et par l'Observatoire des emplois de la famille de la « réception – sans réserve » de l'intégralité des prestations objet du présent appel d'offres,
- Le règlement par IPERIA du montant dû au prestataire au titre des prestations réalisées.

5.5 Prix du marché

Les présentes prestations sont conclues à prix forfaitaire. Ces prix sont fermes et définitifs pendant toute la durée du contrat. Ces prix sont réputés comprendre toutes les charges afférentes à la réalisation des prestations et s'entendent tous droits cédés.
Aucun autre frais lié à ces prestations, et qui ne ferait pas l'objet d'une prestation supplémentaire demandée expressément par IPERIA, ne pourra être facturé par le ou les prestataires.

ARTICLE 6. CONDITIONS DE REPONSE À L'APPEL À PRESTATION

La réception des réponses doit avoir lieu avant le :

Mail : ao@iperia.eu

03 janvier 2022

ARTICLE 7. PRESENTATION DE L'OFFRE

Une note de présentation du candidat :

- Une note personnalisée de présentation générale montrant la compréhension globale du cahier des charges et détaillant les moyens que le prestataire s'engage à mettre en œuvre. Cette note sera assortie d'éléments de réflexion relatifs aux questionnements à développer pour répondre aux attendus de l'étude et d'une méthodologie détaillée.

- Une présentation détaillée de l'organisation de l'ensemble du projet avec les effectifs concernés et les responsabilités précises attribuées à chacun des membres de l'équipe, les noms et profils des personnes responsables, les entreprises mandatées pour les missions externalisées (infographies par exemple).

Des références :

Le candidat fournit des références pour la réalisation de prestations similaires au cours des 3 dernières années, précisant notamment :

- La problématique,

- Le périmètre d'intervention,

- Les principales réalisations.

Un planning prévisionnel détaillé.

Une proposition budgétaire détaillée :

Le candidat présente le coût total et détaillé de la prestation par tâche et par poste. Ce montant doit inclure tous les frais éventuellement exposés pour la réalisation de cette contribution.

ARTICLE 8. CRITERES DE SELECTION DES OFFRES

8.1. Critère qualité des prestations (70%)

La qualité est jugée au regard des réponses apportées par le candidat. Une note sur 20 est attribuée à chaque offre, en fonction notamment des critères listés ci-dessous :
- La compréhension de la commande (contexte, objectifs et problématiques) et l'adéquation du contenu de la proposition avec le cahier des charges du groupement de commande (organisation, méthodologie, …) **sur 7 points**
- Les qualifications des profils de l'équipe pressentie pour exécuter la prestation et l'expérience du candidat sur un projet similaire **sur 5 points**
- La pertinence de la méthodologie proposée par le candidat au regard de la demande et des objectifs énoncés dans le cahier des charges **sur 5 points**
- Le soin apporté par le prestataire à la formalisation de la réponse **sur 3 points**

Il est précisé que toute offre ayant une note inférieure à 12 sur 20 pour le critère qualité des prestations sera éliminée et ne sera donc pas classée.

8.2. Critère financier (30%)

Ce critère est jugé au regard des réponses apportées par le prestataire dans le cadre de l'appel d'offres. Une note sur 20 est attribuée à chaque offre, en fonction du montant total forfaitaire établi sur la base du volume de jours prestés indiqué par le prestataire

8.3 Audition

IPERIA et l'Observatoire des emplois de la famille opéreront un classement des prestataires et convoqueront une audition du ou des prestataires retenus, en présence de la DGEFP.

Sites internet référents :
www.fepem.fr
www.particulier-employeur.fr
www.particulier-emploi.fr
www.ircem.fr
www.iperia.fr