

**Union régionale des
Plateformes de
Services à la personne
d'Ile-de-France**

APPEL A PROJET

Etude-action

**relative au renforcement de la compétitivité et à l'amélioration des
conditions de travail et d'emploi
des structures de services à la personne en Ile-de-France**

Avec le soutien financier de :



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Sommaire

1. OBJET DE L'APPEL A PROJET	3
2. L'UNION REGIONALE des plateformes SAP Ile de France.....	4
3. DESCRIPTION DU PROJET.....	7
3.1 - Lot 1 : Réalisation d'une étude comparative en Ile-de-France	7
3.2 - Lot 2 : Mise en œuvre des formations	11
4. INSTANCES DE SUIVI.....	12
5. PLANNING PREVISIONNEL	13
6. CONTENU DES OFFRES	13
7. PRIX	15
8. PROPRIETE INTELLECTUELLE	15
9. PROCEDURE DE L'APPEL D'OFFRES	15
10. CONTRACTUALISATION	16

1. OBJET DE L'APPEL A PROJET

Cette consultation s'inscrit dans le cadre de l'EDEC **Compétitivité économique et bien-être au travail, enjeu pour la pérennité des structures de la filière SAP en IDF** signé entre la Direccte Ile-de-France et l'Union régionale des plateformes de services à la personne d'Ile-de-France¹. Cet EDEC bénéficie du soutien financier d'Agefos Pme Ile-de France et du Conseil régional d'Ile-de-France.

Dans le cadre de cet EDEC, l'Union Régionale des Plateformes lance un appel à projet pour la réalisation d'une **étude-action** visant à :

- identifier les leviers d'action pour renforcer la performance économique et la performance sociale des organismes de services à la personne en Ile-de-France
- former les dirigeants pour conforter leur compétitivité en lien avec une organisation du travail garante de la qualité de service, de la qualité de l'emploi et de la qualité de vie au travail, éléments indispensables pour attirer de nouveaux salariés dans les services à la personne où les besoins en main d'œuvre sont croissants.

Cette **étude-action, composée de 2 lots**, est le premier volet du plan d'action de cet EDEC et est une des composantes d'un dispositif territorial plus global visant à faire progresser les Organismes de Services à la Personne à la fois sur la dimension « Qualité de Service » et la dimension « Qualité de Vie au Travail ».

Cet EDEC est suivi par un comité de pilotage réunissant les financeurs (Etat, Région et OPCA²), l'URSAPIDF et l'ARACT Ile-de-France.

Présentation des objectifs généraux :

La réalisation de cette étude-action vise à mieux identifier les liens entre stratégie, modèles organisationnels, qualité de service et qualité de vie au travail. Elle se compose d'une étude comparative et d'un parcours modulaire de formation.

Le lot 1 du présent appel à projet est principalement constitué d'une étude comparative sur un panel de 40 structures minimum réparties sur 7 départements d'Ile-de-France soit entre 5 et 6 structures par département concerné, sur une double dimension, la performance économique et la performance sociale³.

¹ URSAP IDF

² Agefos Pme Ile de France.

³ Les Yvelines ayant réalisé en 2013 une « Etude comparative de la gestion des structures d'aide à domicile » suivie de formations, l'étude action se concentrera sur les 7 autres départements d'Ile-de-France. Voir ci-dessous 2.C p6 pour plus d'information sur cette étude.

Cette étude comparative doit permettre à l'URSAP et aux acteurs institutionnels en charge de la structuration du secteur de :

- Identifier les modèles « d'entreprise » en place et leur dynamique,
- Comprendre en quoi leur positionnement et leur inscription dans un environnement géographique (où se structure l'offre de service) influe sur leur performance,
- Mieux appréhender le système de contraintes dans lequel évoluent les structures,
- Identifier les leviers d'action pour à la fois renforcer leur compétitivité, améliorer la qualité de service tout en assurant de bonnes conditions de travail à leurs salariés,

Le panel de 40 structures minimum intègrera des entreprises et associations intervenant en mode prestataire et/ou mandataire sur des activités de services dits « marchands » et de services dits « d'aide à domicile à caractère social », soit des structures agréées, autorisées ou simplement déclarées (les CCAS ne sont pas dans le périmètre de l'étude). Le prestataire retenu proposera les critères pertinents permettant de constituer le panel. A titre d'exemple et sans recherche d'exhaustivité : statut juridique, volume d'heures réalisées, ancienneté dans le secteur, offre de services, territoires urbains ou ruraux, appartenance à une fédération, franchisé ou non, etc.

La phase d'étude sera suivie d'une phase de formation, constituant le lot 2 du présent appel à projet, articulant formation collective et appui individuel auprès des organismes de services à la personne.

2. L'UNION REGIONALE des plateformes SAP d'Ile-de-France

A. Présentation de l'URSAP IDF

L'Union régionale des plateformes de services à la personne d'Ile-de-France est une association loi 1901, créée en 2013, qui a pour objet de réunir les plateformes de services à la personne (SAP) d'Ile-de-France et de les fédérer à l'échelon régional, autour de leurs missions d'observatoire de la filière, de valorisation de la dynamique économique et de création d'emplois de qualité dans ce secteur d'activité.

Les plateformes SAP sont des structures qui coordonnent et mettent en réseau des professionnels du secteur des services à la personne (associations, entreprises et CCAS) et qui développent des actions concourant à la modernisation, à la structuration du secteur ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de l'offre de services et à la professionnalisation des acteurs.

L'Union régionale des plateformes de services à la personne d'IDF assure l'ingénierie et la coordination d'un plan d'actions qui a pour bénéficiaires les dirigeants et les salariés du secteur, mais aussi les plateformes départementales SAP existant en Ile-de-France et les

acteurs de la filière dans les territoires non couverts par une plateforme en 2013 (départements du 91, 92 et 94).

Les missions de l'Union Régionale des plateformes SAP d'Ile-de-France :

- Représenter les plateformes au niveau régional
- Développer et essaimer l'outil « plateforme »
- Partager et échanger les pratiques et les expériences entre plateformes
- Capitaliser des solutions de performance RH et de modèles économiques pour les structures de la filière SAP
- Mutualiser les expertises, actions et outils au niveau régional pour les décliner au niveau départemental
- Réaliser une veille et anticiper les évolutions de la filière

L'Union intervient d'abord comme maître d'œuvre et comme coordonnateur. Elle modélise des process et des outils afin d'outiller les plateformes départementales qui ensuite déploient le projet localement, en lien avec leurs adhérents – les structures SAP - et les acteurs locaux dans une logique de proximité. Par ailleurs, l'Union assure le transfert de compétences entre plateformes par de l'échange de pratiques et de l'animation de réseau.

En développant le travail en réseau entre plateformes existantes et en développant des actions sur les territoires non pourvus en plateformes (91, 92, 94), l'Union régionale crée ainsi les conditions pour le développement de projets innovants et une meilleure appropriation des dispositifs de droit commun dans tous les départements d'Ile-de-France et par là, contribue au renforcement de la filière des services à la personne.

B. Présentation des plateformes territoriales réunies au sein de l'URSAP

Département	Plateforme	Territoire couvert	Date de création	Statut	Nb de structures adhérentes ou partenaires (2013)
Seine-et-Marne	SAP 77 http://www.sap77.fr/	Intervient sur 26 communes du territoire des Maisons de l'Emploi de Sénart et de Melun Val de Seine.	2011	Portée par la Maison de l'Emploi de Sénart	37
Seine-Saint-Denis	EVOLIA 93 http://www.evolia93.fr	Ensemble du département	2008	Association	88
Val d'Oise	GIDAD	Ensemble du département	1998	Association	52
Yvelines	AMADOM http://www.amadom.fr	Sud Yvelines	2005	Association	40
	CIMAP http://cimap78.fr/	Nord Yvelines	2008	Association	62
Paris	Plateforme RH TPE SAP Adhésion à l'URSAP IDF en 2014	Ensemble du département	Janvier 2013	Portée par la Maison de l'Emploi de Paris	86

C. Les principales initiatives menées en Ile de France sur le champ de la performance socio-économique et de la qualité de vie au travail

Le département des Yvelines a réalisé en 2013 une « Etude comparative de la gestion des structures d'aide à domicile » auprès d'une trentaine de structures, coordonnée par le CIMAP et AMADOM.

Voir http://cimap78.fr/fiches_formation/Etude_Comparative_de_Gestion_SAP78.pdf

Une étude-action sur la structuration des coûts est actuellement en cours dans le 93, auprès de 16 CCAS du département. Elle est portée par Evolia93 et l'UDCCAS de Seine-Saint-Denis.

Par ailleurs, des actions de prévention des risques professionnels et des actions de GPEC ont été menées par les plateformes départementales dans les départements franciliens (75, 77, 93, 95).

3. DESCRIPTION DU PROJET

Cet appel à projet se décompose en 2 lots.

3.1 - Lot 1 : Réalisation d'une étude comparative en Ile-de-France

A. Cadrage de l'étude-action

Contexte : La structuration du secteur des services à la personne doit répondre à de multiples enjeux ; parmi ceux-là, figurent des enjeux de financement de l'action sociale, dans un contexte de restriction de la dépense publique combinée à une hausse et à une diversification des besoins à couvrir. Nombre d'études et de rapports ont été produits, à l'initiative de l'Etat, des Conseils régionaux, des observatoires ou des fédérations professionnelles elles-mêmes, tant au niveau national que régional sur la structuration et le développement des services à la personne, mais aussi sur la dimension fiscale et économique du secteur et sur la professionnalisation et les conditions de travail⁴.

Mais rares sont les études qui ont pu faire le lien entre ces différentes dimensions : stratégie de développement, modèle économique, qualité de l'emploi et qualité du travail.

L'URSAP IDF pourra appuyer le prestataire dans la sélection des ressources documentaires pertinentes.

Objectif : L'analyse documentaire doit permettre de faire une brève synthèse des principaux acquis et enseignements relatifs à la structuration du secteur des services à la personne et à la dimension stratégique et économique du secteur. Cette synthèse pourra être enrichie par une série d'entretiens « experts » avec certains acteurs du secteur en Ile-de-France si besoin (fédérations professionnelles, conseils généraux, conseil régional, services de l'Etat, etc.).

Mission assignée au prestataire :

- Etablissement du recueil documentaire avec l'appui de l'URSAP IDF,

⁴ Citons à titre d'exemple, le rapport établi par Michèle Debonneuil en 2010 à la demande du Ministre de l'économie, des finances et de l'emploi pour « faire un bilan physique et financier de l'activité des services à la personne », « mesurer l'impact des aides mobilisées pour l'emploi » et « faire des propositions sur la structuration de l'offre de services à la personne », en particulier en matière « d'infrastructures et de formation initiale ou continue ». Ou bien encore le rapport Poletti en 2012 sur les services d'aide à domicile dans le cadre de la réflexion globale portée par la ministre des Solidarités et de la Cohésion Sociale pour résoudre les difficultés rencontrées par le secteur et aboutissant sur 27 propositions. Plus récemment, le SESP a publié en juin 2013, 50 mesures pour un plan SAP 3 articulé autour de 4 registres d'action : fiscalité, travail au noir, emploi professionnalisation et attractivité des métiers, reconnaissance des entreprises SAP. Le pôle 3^E de la région Nord-Pas-de-Calais a publié quant à lui en mai 2013 une étude sur les mutations de l'aide à domicile (analyse économique). Sans compter les études et recommandations concernant la préparation de la loi d'adaptation de la société au vieillissement.

- Production d'une note de synthèse, intégrant un panorama par département (nombre de structures, politique vis-à-vis des personnes âgées et handicapées, tarification etc.), avec l'appui de l'URSAP IDF et de la Direccte IDF,
- Construction de premières hypothèses pour la conduite de l'étude.

Livrables finaux attendus :

- Une note de synthèse et les premières hypothèses pour la conduite de l'étude,
- Une restitution en comité de suivi de l'étude.

B. Diagnostics de performance socio-économique

Contexte : Le secteur dit des « Services à la Personne » s'inscrit dans une évolution historique marquée par des changements importants en matière notamment de « modèle économique ». Certains experts décrivent une évolution en 3 temps.

Premier temps, celui des années d'après-guerre où le secteur de l'aide à domicile obéit à une régulation tutélaire (modèle de service public). L'état assure alors une quasi tutelle sur l'offre dans le cadre de politiques sociales en direction des personnes dites fragiles. C'est durant ces 30 années que le monde associatif va s'organiser.

Second temps à partir des années 80, avec un phénomène de dérégulation via le financement par le biais de réductions fiscales et la simplification administrative pour le particulier employeur. Le secteur des emplois familiaux s'organise alors aussi autour du modèle de l'emploi direct.

Troisième temps, depuis le milieu des années 90, avec un phénomène de régulation concurrentielle (subventionnée) favorisé par la loi de 1996 autorisant les entreprises à investir le secteur. Des mesures de solvabilisation sont prises (APA, PAJE,...), la gamme des services s'élargit, une harmonisation du traitement fiscal des différentes offres est recherchée. Le plan Borloo de 2005 apportera quant à lui un renforcement de la régulation concurrentielle, une vision plus « industrialiste », un élargissement de la gamme des services, la mise en œuvre du CESU et de nouveaux allègements fiscaux ainsi qu'une incitation à la création d'enseignes.

En parallèle, pouvoirs publics et partenaires sociaux ont depuis plusieurs années mis l'accent à la fois sur la professionnalisation et la certification sans pour autant que les conditions de travail n'évoluent au même rythme. L'ouverture de toutes les activités à la concurrence, y compris les activités dites d'action sociale, bouleverse les équilibres historiques. En effet, là où les associations se coordonnaient sur une base plutôt coopérative, il leur revient aujourd'hui de se repositionner et de développer des stratégies concurrentielles. Ces évolutions majeures s'inscrivent dans un contexte de recherche de maîtrise des dépenses publiques qui n'est pas sans impact dans la reconfiguration des organisations des structures,

la qualité de service, la qualité des emplois et les conditions de travail. Elles s'inscrivent aussi dans des problématiques sociétales plus larges de cohésion sociale et de santé publique.

Objectif : Les diagnostics de performance socio-économique devront tenir compte de deux niveaux d'analyse :

- un niveau opérationnel destiné à analyser le fonctionnement opérationnel de la structure et à identifier les points de vigilance et les étapes ou les éléments à faire évoluer pour gagner en compétitivité tout en améliorant la qualité de service et la qualité de vie au travail.
- un niveau stratégique visant à stimuler une réflexion de la structure sur ses voies d'évolution potentielles et sa pérennisation dans le secteur (projection de l'entreprise à 5 ans, etc.).

Ces diagnostics permettront aux structures de prendre conscience de leurs forces et faiblesses, et d'envisager des évolutions correctives à court et moyen terme ainsi que des stratégies d'optimisation de leur modèle socio-économique à plus long terme.

Les diagnostics intègrent une analyse des bilans et comptes de résultats sur 3 ans en s'appuyant sur des méthodes de calcul à coûts complets⁵. L'analyse qualitative devra intégrer autant que possible les coûts externalisés et les externalités.

Chaque diagnostic⁶ sera mené dans le respect des règles de confidentialité entre consultant et structure.

L'identification et la mobilisation des structures sur cette étude-action seront réalisées en lien avec l'URSAP IDF et les plateformes SAP.

Mission assignée au prestataire

- Conception et mise en œuvre des outils de diagnostic
- Proposition de critères pertinents pour la constitution du panel d'organismes
- Réalisation des diagnostics et restitution aux dirigeants avec préconisations

⁵ Exemple du modèle Activity Based Costing. La méthode des coûts par activités, en interrogeant l'organisation, permet une représentation plus réaliste du fonctionnement de l'organisation et autorise ainsi un progrès dans la connaissance et le calcul des coûts. Son utilisation pourrait conduire à une allocation des ressources plus judicieuse et à des changements organisationnels, autorisant ainsi un management par la performance (méthode dite ABM : Activity Based Management). L'observation de la formation des coûts montre que ce ne sont pas les produits qui consomment des ressources à la base de la constitution des coûts, mais les activités. La méthode ABC diffère de la méthode usuelle de comptabilité analytique en ne rattachant pas directement les coûts des ressources consommées aux produits mais aux activités. Les activités sont ensuite reliées aux produits qui les consomment.

⁶ Les diagnostics couvriront plusieurs items dont la structure de la clientèle de la structure, l'analyse de la valeur (méthodologie de calcul des prix,...), l'analyse de la gamme produits, l'évaluation des outils dont SI, la cartographie du réseau professionnel (organisation des relations de sous-traitance, mutualisation des compétences,...), un état des lieux RH et management (turn over, arrêts de travail, etc), l'audit des procédures de traçabilité et de contrôle, la conformité réglementaire,... des rencontres avec des salariés peuvent aussi être envisagées.

- Réalisation d'une analyse transversale à partir de l'ensemble des diagnostics et d'une analyse par territoire

Livrables finaux attendus

- 40 diagnostics de performance socio-économique, avec une consolidation des données recueillies lors du diagnostic, une appréciation qualitative des enjeux de la structure sur les différents thèmes abordés et des recommandations et préconisations pour la structure,
- Une synthèse qualitative et quantitative globale intégrant les « business models⁷ », leur niveau de performance d'un point de vue socio-économique, les problématiques récurrentes, les principaux risques et leviers d'amélioration,
- Une proposition d'extrapolation des diagnostics et des préconisations généralisables au sein du secteur sur l'espace francilien, en fonction des spécificités territoriales.

Liens avec les diagnostics QVT (qualité de vie au travail) de l'ARACT IDF

Le prestataire devra, dès la réunion de lancement de l'étude et sur la base de la méthodologie envisagée, proposer la meilleure articulation possible avec l'ARACT Ile-de-France qui déploiera des outils et méthodes d'investigations complémentaires sur le volet « performance sociale », comme les diagnostics courts « QVT » au sein de chacune des structures en complément des investigations menées par le prestataire.

Les modalités de réalisation de ces diagnostics courts ne sont pas arrêtées ; le mode opérateur sera conditionné à la méthodologie proposée par le prestataire et aux contraintes des structures.

C. Kit à destination des plateformes territoriales

Contexte : Afin d'organiser la démultiplication des acquis de l'étude comparative auprès des structures de services à la personne franciliennes et de tracer des perspectives de consolidation et de développement des services à la personne sur les territoires, le prestataire proposera des préconisations pour les actions de formation à mettre en œuvre auprès des structures diagnostiquées, mais aussi des outils d'animation qui pourront être

⁷Le **modèle d'entreprise** ou *business model* (en anglais) ou « **modèle d'affaires** », est une représentation synthétique censée décrire les principaux aspects de l'activité d'une organisation, tant au niveau de ses finalités (but, offres, stratégies) que des ressources et moyens déployés (infrastructure, organisations, pratiques de diffusion ou distribution, processus et règles de fonctionnement).

développés par les plateformes territoriales dans le cadre d'ateliers et/ou de clubs thématiques auprès de l'ensemble de leurs adhérents.

Objectifs:

- Faire des préconisations sur les actions de formation à mettre en œuvre pour une montée en compétence des dirigeants audités, avec proposition d'éléments de méthode et d'outils
- Doter les plateformes territoriales des outils de restitution de l'étude et d'enrôlement des structures

Mission assignée au prestataire :

- Préconisations pour la mise en œuvre des formations sur deux thèmes prioritaires : 1/ la stratégie et 2/ les leviers de performance économique,
- Conception d'un kit de diffusion de l'étude et d'un argumentaire pour enrôler d'autres structures du territoire,
- Participation à la conception et à l'animation du séminaire de restitution de l'étude, organisée mi octobre 2014 par l'URSAP IDF.

Livrables finaux attendus :

- Kit de diffusion et argumentaire
- Préconisations de formation et éléments de méthodes et outils

3.2 - Lot 2 : Mise en œuvre des formations

Contexte : Suite aux diagnostics réalisés dans le lot 1, les structures auditées seront accompagnées pour mettre en œuvre des actions correctives, sur 3 axes principaux : vision stratégique, performance économique et performance sociale. D'autres structures identifiées par les plateformes territoriales seront également intégrées dans les actions de formations collectives proposées.

Objectif : En fonction des besoins identifiés auprès des structures lors des diagnostics, accompagner les dirigeants et encadrants sur deux thèmes prioritaires : 1/ la stratégie et 2/ les leviers de performance économique, à travers des formations spécifiques et un appui individuel. La thématique performance sociale sera réalisée par l'ARACT Ile-de-France.

Mission assignée au prestataire : Afin d'accompagner les structures dans la mise en œuvre des actions correctives identifiées suite aux diagnostics, un parcours de formation sera proposé aux structures auditées, qui s'appuiera sur les préconisations faite par le prestataire en charge du lot 1. Un temps de coordination entre les deux prestataires sera nécessaire si les 2 lots sont réalisés par des prestataires différents.

- Mise en œuvre de deux modules de formation d'une journée chacun (ou de deux demi-journées). Un module sera consacré à la vision stratégique des structures (projection de la structure dans son environnement à court, moyen et long terme) et l'autre aux leviers de la performance économique. Les structures auditées pourront participer à un ou deux des modules en fonction des besoins identifiés lors du diagnostic,
- Les groupes dans chaque département seront constitués des structures auditées et d'autres structures intéressées par la démarche et positionnées via les plateformes SAP et l'URSAP IDF (groupes d'une douzaine de structures),
- Les modules seront déployés dans les départements franciliens (hormis les Yvelines), soit un total de 14 jours de formation,
- Un appui expert sur site sera également proposé aux structures auditées afin d'accompagner le dirigeant, en complément des formations collectives et en fonction des besoins diagnostiqués lors de l'étude (moyenne d'une journée).

Le prestataire retenu se mettra en lien avec l'ARACT Ile-de-France qui réalisera les formations sur le volet performance sociale dans les 8 départements franciliens, afin de coordonner l'ensemble du parcours de formation (stratégie, performance économique et performance sociale).

Les feuilles d'émargement à la demi-journée traçant les temps individuels et collectifs de formation seront conservés par le prestataire et communiqués à l'URSAP IDF.

4. INSTANCES DE SUIVI

Le titulaire de l'appel à projet rendra compte de l'avancée de la prestation et de l'implication des structures dans le cadre d'échanges réguliers avec l'URSAP IDF.

La conduite de l'étude-action se fera sous l'autorité d'un comité de suivi de l'étude, distinct du comité de pilotage de l'EDEC. Il se réunira a minima au lancement de l'étude, à mi-parcours et en fin d'étude.

Ce comité de suivi dédié, réunira dans la mesure du possible :

- L'URSAP IDF
- L'ARACT Ile-de-France
- Des représentants des fédérations professionnelles
- Des représentants des organisations syndicales salariées du secteur
- Des experts universitaires et consultants

5. PLANNING PREVISIONNEL

Les candidats au présent appel à projet devront respecter le calendrier et les délais indiqués ci-dessous :

- Lancement de l'appel à projet : Mardi 4 mars 2014
- Date limite de réponse à l'appel à projet : Mardi 1^{er} avril 2014, 16h00
- Audition des prestataires pré-sélectionnés : lundi 14 avril 2014 – après-midi
- Date de démarrage de la mission Lot 1: 15 avril 2014
- Date de rendu du rapport final de l'étude (lot 1) : 30 septembre 2014
- Séminaire de restitution de l'étude : mi-octobre 2014
- Mise en œuvre des formations individuelles et collectives (lot 2): A partir de septembre 2014, en lien avec la réalisation du lot 1.

6. CONTENU DES OFFRES

Les réponses au présent appel à projet pourront être présentées par un candidat unique ou par un groupement de structures, dans le cadre d'une co-traitance ou d'une sous-traitance. Les réponses pourront concerner un ou deux lots.

L'offre des candidats sera restituée en **deux notes distinctes pour chaque lot** :

- **une offre technique** présentant la proposition d'intervention du prestataire pour chaque lot, composée des différents chapitres ci-dessous,
- **une offre financière** détaillée de chaque lot.

L'offre technique

Le prestataire explicite, de manière très précise, la prestation préconisée pour atteindre les exigences définies dans le cahier des charges. L'offre technique doit comporter impérativement les chapitres suivants :

Chapitre 1 : profil général du cabinet

- La raison sociale,
- Le SIRET,
- L'effectif global de la structure,
- Les secteurs d'intervention et/ou domaines d'activité,
- Les autres prestations proposées par le cabinet si elles existent.

Chapitre 2 : contexte et objectifs généraux de la prestation

Le prestataire reformule sa propre vision du problème et de son contexte. Il doit être en mesure de clarifier certains points ou d'en suggérer des compléments sur demande du comité de suivi.

Chapitre 3 : déroulement de la prestation

Le prestataire décrit la nature de la prestation à réaliser afin d'en délimiter le contenu précis (démarche) et en déduit le volume de travail qui lui est nécessaire (conception, préparation, réalisation, etc). Le document remis précise le découpage de la prestation et la démarche prévue pour atteindre les résultats à produire.

Il doit notamment contenir les points suivants :

- Méthodologie envisagée,
- Méthode de collaboration préconisée avec l'URSAP IDF (comité de suivi, réunions de travail, modalités d'information...),
- Démarche et plan de travail, planning,
- Procédures de suivi d'avancement et d'évolution de la prestation,
- Logistique de réalisation.

Chapitre 4 : moyens humains

Le prestataire présentera également dans son offre les moyens humains mis à disposition pour la réalisation du projet et le suivi:

- Nom et rôle de chaque intervenant,
- Responsabilités de chaque intervenant,
- CV de chaque intervenant pressenti comportant notamment :
 - Le profil et l'expérience
 - Les références de missions comparables
 - L'ancienneté dans la structure

Chapitre 5 : références du cabinet sur des projets similaires

Le prestataire présentera quelques références de travaux similaires, menés récemment.

L'offre financière

Le prestataire indique de manière très précise le prix en euros HT et TTC de la prestation en tenant compte des propositions préconisées dans son offre technique et de l'estimation des charges qu'il a déterminée ou que son expérience lui dicte.

Le prestataire se conformera au cadre défini ci-dessous :

- Coût de chaque lot du projet,
- Intitulé et détail des étapes,
- Nombre de personnes,
- Taux journaliers (en euros HT et TTC),
- Durée (en jours),
- Estimation forfaitaire des déplacements.
- Montant total forfaitaire (en euros HT et TTC),

7. PRIX

L'enveloppe budgétaire maximale allouée au lot 1 de cet appel à projet est de 70 000€ TTC.

Concernant le lot 2, une proposition tarifaire libre sera faite par le prestataire.

8. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'URSAP IDF aura la propriété pleine et entière des résultats des prestations réalisées par le (les) titulaire(s) du marché : soit tous les livrables, études, bases de données, informations, quels que soient leur nature, leur forme et leur support.

A ce titre le titulaire du marché cède à l'URSAP IDF, tous les droits de propriété intellectuelle qu'il peut détenir sur les résultats des prestations, à savoir tous droits d'auteur, droits des producteurs de bases de données, et tous autres droits de propriété intellectuelle.

9. PROCEDURE DE L'APPEL D'OFFRES

a. Conditions d'envoi des offres et date limite de réception des offres

Les offres techniques et financières devront être remises **au plus tard le 2 avril 2014 à 16h**, sous version papier :

- Soit par voie postale, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ;
- Soit en main propre contre récépissé (merci de prendre RV au préalable par téléphone au 06 82 80 23 40)

A l'adresse suivante :

EVOLIA 93

A l'attention de l'Union régionale des Plateformes SAP IDF
2, rue Louis Nadot
93 500 PANTIN

Une version sera également transmise sous format électronique **au plus tard le 2 avril 2014 à 16h** par mail à l'adresse : ursapidf@gmail.com

Pour toute information complémentaire, contacter Stéphanie Gobert, chargée de développement de l'URSAP IDF. Tél : 06 82 80 23 40 / sgobert.ursapidf@gmail.com

b. Attribution du marché

Les prestataires consultés peuvent se positionner sur tout ou partie de l'appel à projet. **La réponse peut également être faite avec des sous-traitants ou cotraitants afin de couvrir l'ensemble des lots.**

Dans l'hypothèse où un répondant ferait une proposition sur les 2 lots, l'URSAP IDF se réserve le droit d'attribuer séparément ou partiellement le marché.

Elle s'engage à garder confidentielles les offres reçues.

Les offres seront sélectionnées en fonction des critères suivants :

Critères	Coefficient de pondération
1. Valeur technique de l'offre appréciée sur la base des sous-critères suivants :	70%
<i>Sous-critère 1 : Capacité du prestataire à assurer sa mission</i> - Moyens humains mis à disposition - Références et expériences	20%
<i>Sous-critère 2 : Contenu de l'offre</i> - Compréhension des enjeux de la mission - Pertinence de la méthodologie proposée - Démarche et plan de travail - Logistique de réalisation	50%
2. Prix de la prestation	30%

Les prestataires présélectionnés seront auditionnés le lundi 14 avril 2014 après-midi.

L'URSAP IDF n'est engagée qu'après notification écrite au prestataire de l'acceptation de l'offre. Les candidats non retenus seront également informés des résultats du présent appel à projet.

10. CONTRACTUALISATION

A l'issue de la désignation du ou des prestataires en charge du projet, une convention sera signée entre le(s) prestataire(s) et l'URSAP.

Cette convention précisera notamment les modalités de la collaboration ainsi que celles de règlement des factures, sous réserve que les productions aient fait l'objet d'une validation par le comité de suivi.

Le lot 1 du présent appel à projet donnera lieu au versement d'une avance de 30% du montant TTC du lot 1, au démarrage de la mission.

Concernant le lot 2, une convention tripartite sera également signée entre l'OPCA, le prestataire et l'URSAP IDF.