

Cahier des charges
pour la mise en œuvre d'une prestation de formation
Formation Action « *communication positive* »
dans la Branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et
des services à domicile

Région Normandie

CONTEXTE

Dans le cadre de son offre de services à ses adhérents de l'aide et du maintien à domicile, la délégation Bretagne Normandie d'Uniformation lance un appel à projet pour la mise en œuvre d'une **formation action** sur le thème de « **la Communication positive** ».

Ce cahier des charges est né d'une volonté de la Commission Paritaire Régionale Emploi-formation de Normandie (CPRE) de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile. Son objectif est de contribuer à valoriser les métiers du domicile et développer une image positive et attractive du secteur.

Dans cette perspective, la CPRE souhaite doter d'outils de communication les personnels d'encadrement et les intervenants à domicile afin qu'ils participent à la promotion de l'image du secteur auprès des usagers et de leurs familles. Une formation destinée aux salariés en lien direct avec les bénéficiaires permettra aux structures d'être plus visibles et de faire reconnaître la qualité et la plus-value des associations du secteur. Elle permettra également de favoriser la participation de chacun et les complémentarités dans l'approche d'une communication dynamique. Les formations seront programmées en 2024.

PRESENTATION D'UNIFORMATION ET DE LA DELEGATION BRETAGNE NORMANDIE

Uniformation est l'opérateur de compétences de la Cohésion Sociale, et couvre les secteurs professionnels de l'accompagnement social, éducatif, de la jeunesse et des loisirs, de l'aide à domicile, de l'intervention sociale et familiale, de l'emploi, de l'insertion et de la protection sociale.

Uniformation soutient ceux qui s'engagent dans l'accompagnement de la personne dans toutes les étapes de la vie : une économie au quotidien répondant à des besoins sociétaux.

En tant qu'Opérateur de compétences nous intervenons sur des questions de formation, d'emploi et d'alternance auprès des petites et moyennes entreprises en nous appuyant sur notre réseau de proximité de 13 délégations interrégionales, en métropole et outre-mer.

La délégation Bretagne Normandie d'Uniformation rassemble environ 3 800 entreprises dont 800 associations d'aide à domicile employant plus de 28 000 salariés.

En Normandie, Uniformation compte environ 400 structures de la branche de l'aide à domicile pour environ 13 000 salariés.

CADRE DE LA FORMATION-ACTION

1. Publics

- Les responsables de structure
- Les intervenants à domicile
- Les responsables de secteur

Chaque structure devra inscrire à cette action 1 personne par catégorie, pour que cette compétence se diffuse dans la structure à l'ensemble des personnels.

2. Objectifs

A l'issue de la formation les salariés devront :

- Être outillé pour communiquer de façon positive sur leur métier et leur secteur d'activité
- S'approprier une démarche de communication adaptée tant en interne qu'à l'externe
- S'approprier les nouveaux outils de communication (réseaux sociaux, ...)

Plus globalement, cette action devra aider les structures à bâtir une stratégie de communication portée par l'ensemble des salariés

3. La prestation attendue par Uniformation

- L'organisme de formation s'appuiera sur les outils de communication existants dans les structures participantes (flyers, sites, projets associatifs, réseaux sociaux...) pour que les stagiaires :
 - S'approprient des techniques de communication adaptée
 - Valorisent la qualité des services de la structure
 - Identifient leur rôle au service de l'image de l'association
 - Définissent les rôles des ambassadeurs
 - Deviennent des ambassadeurs de ces bonnes pratiques et du secteur auprès des salariés, des partenaires et du public.

Pour rappel, il s'agit d'une formation/action avec l'objectif de mettre en pratique, de tester « les postures » et les outils en condition réelle afin qu'elle puisse se diffuser dans les équipes.

- Durée et calendrier envisagés
3 jours organisés en 3 temps :
 - 1 ½ journée avec les responsables de structure (direction, responsables RH...)
 - 2 jours avec des binômes responsables de secteur et intervenant à domicile, avec l'objectif de produire un plan d'action à mettre en œuvre
 - En décalé, 1 ½ journée en plénière consacrée à un retour d'expérience (responsables de structure et binômes intervenants à domicile et responsables de secteur)

Ce découpage est indicatif. Tout autre déroulé pédagogique pourra être étudié en fonction de l'expertise des organismes de formation. Ces variantes devront être argumentées.

- **2 sessions** de formation sur les secteurs suivants en Normandie :
 - **Caen**
 - **Rouen**

Ces lieux de formation pourront être ajustés selon la remontée des besoins exprimés par les employeurs.

- Les périodes de réalisation :
 - Pour Caen :
 - 1^{er} ½ journée du 20 au 28 juin
 - Les 2 jours du 23 au 30 septembre
 - 1 ½ en plénière du 7 au 14 octobre
 - Pour Rouen :
 - 1^{er} ½ journée du 23 au 27 septembre
 - Les 2 jours du 7 au 14 octobre
 - 1 ½ en plénière du 12 au 23 novembre

4. Mise en œuvre et suivi du projet

Acteur pédagogique, l'organisme de formation :

- Effectue une évaluation préalable des attentes des participants ;
- Veille à l'adéquation des contenus pédagogiques avec les objectifs de la formation.

L'évaluation de l'action de formation auprès des stagiaires sera réalisée le dernier jour de la formation sur la base d'un document commun réalisé par l'OPCO.

Le conseiller Emploi-Formation Uniformation peut intervenir au cours de la formation et notamment à l'ouverture et à la clôture pour contrôler la qualité des actions menées dans le cadre de cet appel d'offres.

Toute modification dans la réalisation de l'action prévue (changement d'intervenant, modification des contenus du programme ou des supports pédagogiques) devra être soumise à Uniformation pour validation avant la réalisation de la session.

CRITERES ET MODALITES PRATIQUES

Cette offre fera l'objet d'un contrat de prestation de services entre Uniformation et l'organisme de formation qui sera à retourner, signé avant le début de la formation. Uniformation et l'organisme de formation conviendront ensemble des dates à programmer au premier semestre. La gestion des inscriptions sera réalisée par Uniformation.

1. Contenu de l'offre

La proposition devra impérativement comporter les éléments suivants :

- **Identité de la structure**
 - Raison sociale
 - Adresse complète
 - Nom et fonction du représentant légal
 - SIRET
 - Nombre de consultants salariés
 - Implantation géographique (adresse siège et antennes)
 - Coordonnées de l'interlocuteur sur le projet (nom et prénom, qualité, courriel, téléphone)
 - Eventuelle référence qualité (label, norme, etc.)
 - Clauses sociales (égalité, développement durable, démarche participative en économie sociale, prise en compte du handicap, etc.)
- **Compétences et expériences**
 - Expérience en formation professionnelle notamment sur la thématique du présent appel d'offres
 - CV des formateurs : profil, expérience, références, ancienneté et statut dans la structure
- **Compréhension du cahier des charges**
 - Reformulation de la demande
 - Préconisations supplémentaires le cas échéant

- **Caractéristiques de l'action de formation**

L'organisme de formation souhaitant répondre à ce cahier des charges doit préciser :

- La définition du contenu et du calendrier de la formation, objectifs visés
- Les techniques et moyens pédagogiques pour atteindre cet objectif
- Les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action

- **Géographie**

Normandie, 2 sessions : l'une à Caen, l'autre à Rouen.

- **Tarifification**

Les coûts devront être exprimés en montant TTC si l'organisme de formation est assujéti à la TVA et en HT si l'organisme n'est pas assujéti à la TVA.

Le coût pédagogique englobera :

- Les frais d'animation,
- Les frais d'ingénierie,
- Les supports pédagogiques,
- Les frais annexes formateur (restauration, hébergement, déplacement si la formation n'a pas lieu dans les locaux de l'organisme).

Le coût pédagogique devra être exprimé en coût jour. L'organisme de formation devra indiquer sur sa proposition un nombre minimum et maximum de stagiaires pour chacune des actions.

En cas d'annulation d'une session de formation pour un nombre insuffisant de participants, la prestation ne pourra être facturée.

Période de réalisation

2024

Modalité de gestion de la prestation

La délégation Bretagne Normandie d'UNIFORMATION :

- Evalue la qualité de la prestation via les questionnaires stagiaires et une rencontre avec les participants en fin de parcours de formation

Le prestataire :

- Propose des dates de sessions en concertation avec le conseiller Uniformation
- Gère l'inscription des stagiaires (information des sessions, inscriptions, convocations et relances éventuelles)
- Informe UNIFORMATION de toute modification (désistement adhérent avant début de la formation, difficulté interne, etc.)
- Assure la publicité et la communication des divers financeurs de cette prestation auprès des stagiaires

- Adresse à Uniformation les documents nécessaires au suivi de cette action : un bilan pédagogique et les évaluations seront à présenter à l'issue de chaque parcours

Critères de choix du prestataire :

Les éléments suivants entreront dans l'évaluation de la proposition :

- Expérience sur la thématique de formation
- Connaissance du secteur de l'aide et du maintien à domicile
- Expertise des intervenants, références et moyens d'intervention sur la région
- Être à jour du référencement Qualiopi
- Pertinence de la méthodologie proposée

La réponse est à envoyer obligatoirement :

**A l'attention de Olivier PICQUE par mail à normandie@uniformation.fr
avant le 13 mai 2024**