

Dossier de consultation des entreprises

Marché non renouvelable de prestation de service relatif à la formation dans le tourisme et restauration

I. OBJET DE LA CONSULTATION

En tant que personne morale de droit privé créée pour satisfaire spécifiquement les besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial, Initiatives77 assure entre autre, le portage des actions d'adaptation à l'emploi développées par la Région Île-de-France dans le cadre de son dispositif « *Actions territorialisées emploi formation* » et lance cette consultation en vue de sélectionner le prestataire qui aura pour mission d'assurer la formation pédagogique des stagiaires et leur suivi en entreprise sur les deux actions de formation des Métiers du Tourisme et de la Restauration pour satisfaire aux besoins en recrutement de son partenaire emploi, Disneyland Paris.

A) Contexte :

Initiatives77

Initiatives77, organisme associé sous statut associatif du Conseil Départemental de Seine-et-Marne, a pour rôle la recherche, la promotion, l'expérimentation et la mise en œuvre de toutes actions de nature à favoriser l'insertion des publics en difficulté, tout particulièrement les bénéficiaires du RSA. A ce titre, Initiatives77 contribue activement à la politique départementale d'insertion sociale et professionnelle.

Initiatives77 développe ses activités autour des trois grands domaines suivants :

- Emploi, formation et insertion professionnelle,
- Insertion par le logement,
- Portage de dispositifs pilotés par le Conseil Départemental et la Région Île-de-France.

Initiatives77 assure les fonctions transversales suivantes dans les trois domaines précités ci-dessus :

- Le conseil et l'expertise,
- Le portage d'action,
- Le support pour la gestion de dispositif.

Contexte spécifique de l'offre de formation à pourvoir

Agence Départementale d'Insertion, Initiatives77 dispose d'une expérience dans le portage des actions relevant du dispositif « *Actions territorialisées emploi formation* » de la Région Île-de-France, visant à la qualification du public éloigné de l'emploi dans les métiers du tourisme et de la restauration afin de répondre spécifiquement aux besoins de Disneyland Paris, plus important employeur monosite de France.

Les personnes qui seront ainsi recrutées, auront le statut de stagiaires de la formation professionnelle.

Disneyland Paris, dont les besoins seront croissants dans ce domaine grâce aux différents projets menés, (extension du second parc, création de 15 000 chambres supplémentaires, de restaurants) a recruté plus de 200 personnes en CDI, par l'intermédiaire d'Initiatives77, sur les actions territorialisées Région pendant ces cinq dernières années. Ces actions de formation et ce mode opératoire répondent à la politique RSE de Disneyland Paris, ce qui implique un soutien total de la part de l'entreprise. Ce partenariat repose en partie sur une convention cadre signée entre le Conseil Départemental et Disneyland Paris qui précise les engagements respectifs portant sur le développement du tourisme en Seine-et-Marne.

Ce partenariat existe donc depuis plus de dix ans et indique des résultats très significatifs puisque le taux de placement à l'issue des actions, avoisine les 85 % en CDI.

B) Contenu de la prestation :

La prestation demandée porte sur la formation de 12 personnes par session sur les 2 actions de formation suivantes :

- Hôtellerie,
- Serveur.

Les objectifs de la prestation sont :

Il s'agit d'une part de développer un certain nombre de savoir-faire professionnels recherchés par l'entreprise Disney spécifiquement (*et de manière générale par l'ensemble des entreprises du secteur du tourisme et de l'hôtellerie restauration*) et d'autre part de permettre aux personnes éloignées de l'emploi, sans formation ni certification professionnelle liées à ces métiers, de pouvoir intégrer l'entreprise durablement et d'y évoluer.

Au-delà de l'objectif opérationnel qui est de développer les savoir-faire relationnels et la communication, y compris en anglais, pour intégrer des métiers du service et développer la capacité à travailler en équipe, l'esprit de cette action est de permettre aux personnes intégrées de se construire professionnellement et personnellement.

Définition de la prestation :

Le prestataire montrera une expérience confirmée dans le domaine de la formation des métiers liés au Tourisme et à la Restauration et dont l'expérience et la connaissance, tant des formations que de la structure employeuse permettront de mettre en place :

- Pour l'ensemble des formations : un certificat Sauveteur Secouriste au Travail (SST),
- Pour l'ensemble des formations : une certification en anglais,
- Une certification en anglais et en espagnol pour la session « serveurs »,
- Pour les formations en lien avec la restauration : un certificat de formation en HACCP,
- Pour toutes les formations : une certification au répertoire spécifique en certification « la communication dans les relations interpersonnelles en situation professionnelle »,
- Pour la formation Serveur : module souhaité en Technique Hôtelière,
- Pour l'ensemble des formations : module « gestes et postures ».

Calendrier et objectifs opérationnels :

Action de formation 1 « HÔTELLERIE » 12 stagiaires

Démarrage : 20 mars 2023

Fin de l'action : 12 juillet 2023

Périodes en entreprise : du 25 avril au 13 mai 2023 + du 21 juin au 11 juillet 2023

Durée globale : 581h

Durée en centre recommandée : 350 heures

Durée en entreprise recommandée : 231 heures

Objectifs opérationnels :

Sur le poste de Bagagiste :

- Savoir accueillir les visiteurs
- Savoir prendre en charge et organiser le stockage des bagages,
- Être en capacité de devancer et répondre aux attentes des visiteurs durant leur séjour.

Sur le poste d'Employé de service :

- Savoir participer à l'entretien des espaces communs de l'hôtel,
- Savoir entretenir les lieux publics extérieurs, les sanitaires...
- Savoir assurer la livraison en chambre de prestations annexes.

Sur le poste d'Employé de restauration :

- Être en capacité d'accueillir les clients, prendre les commandes et les saisir en utilisant le logiciel de l'entreprise (pas de formation caisse enregistreuse à prévoir car réalisée directement par l'entreprise),
- Savoir dresser un buffet et en assurer le réassort,
- Savoir dresser et débarrasser les tables (y compris le nettoyage).

Action de formation 2 « SERVEURS » 12 stagiaires

Démarrage : 04 avril 2023

Fin de l'action : 31 juillet 2023

Périodes en entreprise : du 30 mai au 17 juin 2023 + du 10 au 29 juillet 2023

Durée globale : 581h

Durée en centre recommandée : 350 heures

Durée en entreprise recommandée : 231 heures

Objectifs opérationnels :

- Savoir gérer le flux de clients et les orienter en veillant à assurer un accueil de qualité
- Savoir organiser et garder la salle de restaurant propre, débarrasser les tables et vider les poubelles
- Être en capacité d'exercer l'ensemble des positions du poste de serveur (Service en salle, gestion de la caisse, mise en place et débarrassage des tables)

- Être en capacité d'assurer les différentes positions (chaud-froid) en s'adaptant aux situations de services (allergies, changement de carte...)
- Savoir servir rapidement des produits de qualité.

En outre le prestataire participera, pour chaque session de formation aux comités de pilotage placés sous la responsabilité d'Initiatives77.

C) Condition d'exécution et délai :

Le délai d'exécution est fixé à 1 mois à compter du lendemain de la date de la notification du présent contrat prescrivant le commencement des prestations.

II. CLAUSES ADMINISTRATIVES

A) Pièces contractuelles :

- Le présent document qui vaut acte d'engagement,
- Le devis détaillé du candidat,
- La note méthodologique du candidat.

B) Documents à remettre par le candidat :

- Le présent document dûment rempli et signé par la personne habilitée.
- Un devis détaillé faisant apparaître le nombre de jour/prestataire et le phasage de la mission.
- Une note méthodologique comprenant le CV des personnels représentant le candidat ou de l'équipe, les références du candidat ou de l'équipe sur des missions similaires, la méthode envisagée pour mener à bien les missions demandées et un calendrier précis d'exécution des différentes tâches.

III) CRITÈRES DE CHOIX DES OFFRES

1. Valeur technique appréciée au regard de la note méthodologique (note 60%) :
 - a) Contenus et moyens pédagogiques,
 - b) Localisation et accessibilité,
 - c) Expérience et réalisations concernant les métiers liés au Tourisme et à la Restauration
2. Prix global et forfaitaire (note 40%)

Initiatives77 se réserve la possibilité d'auditionner un ou plusieurs candidats en vue d'approfondir la proposition, voire de la négocier sur le plan financier.

IV) RECEPTION DES OFFRES

A) Modalité de la remise des offres :

Les offres doivent être remises par courriel à s.michenon@initiatives77.org et jp.nouvet@initiatives77.org ou par voie postale avec recommandé et accusé de réception avant la date limite ci-dessous à l'adresse suivante :

Initiatives77

Centre d'affaires Thiers-Gallieni

49-51 avenue Thiers – 77 000 Melun

La date de remise des offres est fixée au 03 mars 2023 à 23 heures, délai de rigueur.

B) Renseignements complémentaires

Toute demande de renseignements complémentaires peut être effectuée jusqu'au 27 février 2023 16 heures par téléphone auprès de Séverine MICHENON au 06.74.40.96.72 ou par courriel : s.michenon@initiatives77.org **et de** Laura CLERCQ au 01.64.87.45.85 ou par courriel l.clercq@initiatives77.org

V. ELEMENTS DE REPONSE

A) Parties :

LE POUVOIR ADJUDICATEUR REPRESENTE PAR

le Directeur, Monsieur Bruno SALOU ayant reçu délégation
Centre d'affaires Thiers-Gallieni
49-51 avenue Thiers – 77 000 Melun

ET

LE CONTRACTANT

Raison sociale : _____

Représenté par :

Adresse :

Téléphone : _____

Télécopie :

Portable : _____

Courriel :

NUMERO DE SIREN : _____

B) Prix :

Le prix est global est de :

VI. LITIGES

En cas de litige, le droit français est seul applicable. L'instance chargée des procédures de recours est :

Le Tribunal de grande Instance de Melun
2 avenue du Général Leclerc 77000 MELUN
Téléphone : 01 64 79 80 00

Fait à _____

(Cachet et signature)

Le Représentant
d'Initiatives77,