

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 agence d'insertion assure, entre autres, le portage des actions d'adaptation à l'emploi développées par la Région Île-de-France dans le cadre de son dispositif « *Action Territorialisée* ». Initiatives77 lance cette consultation en vue de sélectionner le prestataire qui aura pour mission d'assurer la formation pédagogique des stagiaires et leur suivi dans l'entreprise partenaire pour les 5 actions de formation des Métiers du Tourisme et de la Restauration pour répondre de la sorte aux besoins en recrutement de son partenaire emploi Disneyland Paris.

A) Contexte :

Initiatives77

Initiatives77, organisme associé 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 d'insertion sociale et professionnelle et 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 « *Action territorialisée* » 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.

Durant leur parcours dans ce dispositif, les personnes 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 réel 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 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 5 actions de formation suivantes :

- Employé de restauration,
- Accueil,
- Hôtellerie,
- Magasinier boutique, entrepôt, économat,
- Accueil / Employé de restauration.

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 chaque action est de permettre aux personnes intégrées de se construire sur le plan professionnel tout en développant des aptitudes relationnelles.

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 et des publics ciblés permettront de mettre en place :

- Pour l'ensemble des formations : un certificat Sauveteur Secouriste au Travail (SST),
- Pour l'ensemble des formations à l'exception de Magasinier : une certification en anglais et une certification en lien avec « la communication dans les relations interpersonnelles en situation professionnelle »,
- Pour la session Magasinier spécifiquement : un module de Remise à Niveau en français, une initiation en anglais, une initiation à la prise en main bureautique, ainsi que la mise en place d'un module de formation comprenant le passage du CACES 1,
- Pour les formations en lien avec la restauration : un module souhaité en Technique Hôtelière ainsi qu'un certificat de formation en Hygiène Alimentaire,

- Pour l'ensemble des formations : module « gestes et postures »
- Un ou plusieurs exercices originaux d'expression orale seraient appréciés.

Calendrier et objectifs opérationnels :

Action de formation 1 : « EMPLOYE DE RESTAURATION » 12 stagiaires

Démarrage : 24 avril 2024

Fin de l'action : 02 septembre 2024

Périodes en entreprise : du 18 juin au 06 juillet 2024 + 12 au 31 août 2024

2 semaines de congés prévue du 29 juillet au 09 août 2024

Durée globale : 581h

Durée en centre recommandée : 350 heures

Durée en entreprise recommandée : 231 heures

Objectifs opérationnels à partir des savoirs :

- Accueillir les clients, prendre et saisir les commandes puis procéder à l'encaissement en utilisant le logiciel de l'entreprise (pas de formation caisse enregistreuse à prévoir car réalisée directement par l'entreprise),
- Organiser et garder la salle de restaurant propre, débarrasser les tables et vider les poubelles,
- Organiser l'attente dans un esprit de convivialité
- Observer les besoins de la clientèle et veiller à y répondre y compris en anglais
- Procéder à la production journalière en respectant les fiches techniques et les standards de qualité,
- Assurer les différentes positions (chaud-froid) en s'adaptant aux situations de services (allergies, changement de carte...),
- Connaître et respecter les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire (organiser et garder son plan de travail propre, débarrasser et vider les poubelles),
- Servir rapidement des produits de qualité,
- Dresser et assurer le réassort des buffets.

Action de formation 2 : « ACCUEIL » 12 stagiaires

Démarrage : 15 juillet 2024

Fin de l'action : 18 novembre 2024

Périodes en entreprise : du 17 septembre au 05 octobre 2024 + du 28 octobre au 16 novembre 2024

2 semaines de congés prévue du 1^{er} au 16 août 2024

Durée globale : 581h

Durée en centre recommandée : 350 heures

Durée en entreprise recommandée : 231 heures

Objectifs opérationnels à partir des savoirs :

Sur le poste Hôte de Propreté :

- Assurer la propreté des parcs,
- Accueillir et renseigner les visiteurs y compris en anglais.

Sur le poste de Vendeur boutique :

- Approvisionner les rayons et veiller à leur mise en valeur,
- Garantir le bon état des produits avant leur mise en vente,
- Accueillir les clients, conseiller, proposer les produits et procéder à l'encaissement,
- Participer aux inventaires.

Sur le poste d'Opérateur Animateur d'Attraction :

- Gérer les flux de visiteurs dans le souci d'assurer la sécurité du site et des personnes,
- Organiser l'attente éventuelle des visiteurs dans un esprit de convivialité et dans une approche ludique, en particulier auprès des enfants.

Action de formation 3 « HÔTELLERIE » 12 stagiaires

Démarrage : 07 octobre 2024

Fin de l'action : 10 février 2025

Périodes en entreprise : du 26 novembre au 14 décembre 2024 + du 20 janvier au 08 février 2025

2 semaines de congés prévue du 23 décembre 2024 au 03 janvier 2025

Durée globale : 581h

Durée en centre recommandée : 350 heures

Durée en entreprise recommandée : 231 heures

Objectifs opérationnels à partir des savoirs :

Sur le poste de Bagagiste :

- Accueillir les visiteurs
- 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 :

- Participer à l'entretien des espaces communs de l'hôtel,
- Accueillir et renseigner les clients y compris en anglais
- Entretien des lieux publics extérieurs, les sanitaires...
- Assurer la livraison en chambre de prestations annexes.

Sur le poste d'Employé de Restauration :

- 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),
- Renseigner les clients y compris en anglais
- Assurer le dressage et le réassort d'un buffet,
- Dresser et débarrasser les tables (y compris le nettoyage).

Action de formation 4 « MAGASINIER (boutique, entrepôt, économat) » 12 stagiaires

Démarrage : 14 novembre 2024

Fin de l'action : 17 mars 2025

Périodes en entreprise : du 14 janvier au 1er février 2025 + du 24 février au 15 mars 2025

2 semaines de congés prévues du 23 décembre 2024 au 03 janvier 2025

Durée globale : 581h

Durée en centre recommandée : 350 heures

Durée en entreprise recommandée : 231 heures

Objectifs opérationnels à partir des savoirs :

- Réceptionner des commandes,
- Classer les produits et les ranger en fonction des zones de stockage,
- Respecter les règles d'hygiène en vigueur dans les zones de stockage
- Préparer les produits pour leur envoi en fonction de la destination,
- Utiliser l'outil numérique pour la réception et la gestion des stocks.

Action de formation 5 : « ACCUEIL / EMPLOYE DE RESTAURATION » 12 stagiaires

Démarrage : 11 février 2025

Fin de l'action : 09 juin 2025

Périodes en entreprise : du 1^{er} avril au 19 avril 2025 + 19 mai au 07 juin 2025

Durée globale : 581h

Durée en centre recommandée : 350 heures

Durée en entreprise recommandée : 231 heures

Objectifs opérationnels à partir des savoirs :

Sur le poste d'Employé de Restauration :

- Accueillir les clients, prendre et saisir les commandes puis procéder à l'encaissement en utilisant le logiciel de l'entreprise (pas de formation caisse enregistreuse à prévoir car réalisée directement par l'entreprise),
- Organiser et garder la salle de restaurant propre, débarrasser les tables et vider les poubelles,
- Organiser l'attente dans un esprit de convivialité
- Observer les besoins de la clientèle et veiller à y répondre y compris en anglais
- Procéder à la production journalière en respectant les fiches techniques et les standards de qualité,
- Assurer les différentes positions (chaud-froid) en s'adaptant aux situations de services (allergies, changement de carte...),
- Connaître et respecter les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire (organiser et garder son plan de travail propre, débarrasser et vider les poubelles),
- Servir rapidement des produits de qualité,
- Dresser et assurer le réassort des buffets.

Sur le poste Hôte de Propreté :

- Assurer la propreté des parcs,
- Accueillir et renseigner les visiteurs y compris en anglais.

Sur le poste de Vendeur boutique :

- Approvisionner les rayons et veiller à leur mise en valeur,
- Garantir le bon état des produits avant leur mise en vente,
- Accueillir les clients, conseiller, proposer les produits et procéder à l'encaissement,
- Participer aux inventaires.

Sur le poste d'Opérateur Animateur d'Attraction :

- Gérer les flux de visiteurs dans le souci d'assurer la sécurité du site et des personnes,
- Organiser l'attente éventuelle des visiteurs dans un esprit de convivialité et dans une approche ludique, en particulier auprès des enfants.

En outre le prestataire participera, pour chaque session de formation aux deux 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 in extenso 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 in extenso 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 mc.valderrama@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 11 avril 2024 à 23 heures, délai de rigueur.

B) Renseignements complémentaires

Toute demande de renseignements complémentaires peut être effectuée jusqu'au 08 avril 2024 à 16 heures par téléphone auprès de Séverine MICHENON au 06.74.40.96.72 ou par courriel : s.michenon@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 Judiciaire
2 avenue du Général Leclerc 77000 MELUN
Téléphone : 01 64 79 80 00

Fait à _____

(Cachet et signature)

Le Représentant
d'Initiatives77,