



# Pôle Services à la Personne

## Appel d'offres 2023

**Mission : « Gestion des Perspectives Sociales dans les Services à Domicile - les salariés, les meilleurs ambassadeurs ? »**

**Accompagner le Pôle Services à la Personne dans la mise en place d'un diagnostic relatif à la satisfaction de la qualité de vie au travail des salariés du réseau**

### Présentation du Pôle Services à la Personne

Créé en 2007, le Pôle Services à la Personne (PSP) rassemble les organisations sanitaires, sociales, médico-sociales et de services à la personne autour de la construction d'un parcours de soins et de services aux domiciles, dans une logique de coopération et de coordination des acteurs.

En tant que centre d'expertise des services à domicile et de la Silver économie en région Sud, le Pôle vise à favoriser la croissance et l'innovation des organisations, à créer et consolider l'emploi tout en améliorant le service rendu à l'écosystème régional et à ses membres. Ce positionnement facilite le décloisonnement de ces différents champs et génère des synergies conduisant à la création de valeur et au développement régional. En 2023, le Pôle compte 6 salariés et 58 adhérents regroupant des associations, des entreprises, des organismes de formation du secteur des services à domicile.

Pour en savoir plus, le site du PSP : [www.pspaca.fr](http://www.pspaca.fr)

### Contexte et enjeux

Le secteur des services à la personne (SAP) est marqué par une sinistralité élevée, avec un indice de fréquence des accidents de travail –maladies professionnelles (AT-MP) trois fois supérieur à la moyenne, de forts taux d'absentéisme et de rotation des professionnels. La crise sanitaire a exacerbé les difficultés de recrutement et de fidélisation des personnels auxquelles le secteur du grand âge et de l'autonomie est confronté depuis plusieurs années.

La promotion de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) apparaît comme un des leviers d'attractivité, de fidélisation des salariés et permet de réduire le taux de sinistralité.

Le Pôle recherche un prestataire pour l'accompagner dans la mise en œuvre d'un diagnostic via une enquête au sein du réseau, enquête de type GPS, afin d'évaluer le degré de satisfaction de la qualité de vie et des conditions de travail des salariés des structures adhérentes au réseau.

En se basant sur l'outil des Gestion des Perspectives Sociales (GPS), enquête destinée à mesurer le degré de satisfaction des salariés envers l'entreprise, le Pôle Services à la Personne, proposera par la suite d'accompagner les structures adhérentes vers la mise en place ou la consolidation d'une démarche QVCT. En s'appuyant sur les résultats de l'enquête, des groupes de travail seront mis en place au sein de chaque entreprise afin d'être au plus près des salariés.

Plus précisément, la démarche GPS répond à plusieurs usages, l'identification d'un problème au sein d'une structure (climat social dégradé, tension sociale...), la mise en place d'un projet d'envergure, auquel seront confrontés les structures des SAP en 2023 (réforme des Services autonomie) ou bien une démarche globale d'amélioration de la qualité de vie au travail.

En 2012, le Pôle a mené, en partenariat avec La Maison de l'Emploi de Marseille, cette même enquête auprès de 6 structures, représentant près de 1000 salariés. Aujourd'hui, dans un contexte particulièrement tendu, les structures, souhaitant réinvestir le champ de la QVCT, ne peuvent faire l'impasse sur un diagnostic précis du niveau de satisfaction de leurs salariés. Une telle enquête, permettra de comparer, 10 ans après, l'évolution du secteur.



L'enjeu pour le Pôle Services à la Personne, au-delà de la mise en œuvre d'une enquête GPS, est de :

- Instaurer une démarche participative
- Mesurer le degré de satisfaction des salariés, le travail, les relations et les perspectives professionnelles auprès de 10 entreprises
- Sensibiliser les dirigeants et DRH sur ces enjeux
- Définir paritairement des axes d'amélioration de la QVCT et du climat social au sein des entreprises et du secteur
- Engager des actions territoriales avec les acteurs du maintien dans l'emploi, de la santé et de la sécurité au travail pour prévenir de l'usure professionnelle et fidéliser les salariés

Quant au prestataire retenu, l'objectif est d'être auprès du Pôle Services à la Personne pour :

- Mener une enquête de type GPS pour mesurer le degré de satisfaction des salariés de structures du réseau
- L'accompagner à restituer individuellement les résultats auprès de chaque structure
- L'accompagner à restituer les résultats agglomérés lors d'une réunion collective

**Les partenaires sont :**

- La Région Sud
- Les structures adhérentes au PSP

**Les publics ciblés :**

Les salariés des structures du réseau Pôle Services à la Personne, soit :

- Les directeurs.trices,
- Les fonctions supports (RH, communication, gestionnaire etc.)
- Les responsables de secteurs
- Les intervenant.e.s à domicile

## Le territoire d'intervention

L'outil GPS se déploiera au sein d'une dizaine de structures de services à la personne, localisées en région Sud. Afin de recueillir des résultats significatifs, le Pôle Services à la Personne souhaite interroger environ 1000 salariés du réseau.

## Objectifs et livrables attendus

Au regard de la description du contenu et du déroulement de la mission, en compagnie du Pôle Services à la Personne, le prestataire retenu devra réaliser les tâches suivantes :

- Constituer un comité de pilotage avec le Pôle Services à la Personne pour expliquer la démarche et son déroulé auprès de représentants d'entreprises
- Communiquer / diffuser l'enquête auprès des entreprises participantes
- Traiter les données et mettre en forme les résultats
- Restituer les résultats agglomérés lors du Copil
- Restituer les résultats par écrit (support PPT ou rapport)
- Restituer les résultats lors d'une réunion inter et intra structures, en présence du Pôle Services à la Personne

## Durée et calendrier

Le marché durera **2 mois** à compter de la publication de l'appel d'offres.



Le calendrier de l'appels d'offre sera le suivant :

- 18 juillet 2023 : lancement de l'appel d'offres
- 15 septembre 2023 : date limite de remise des offres
- A partir du 30 septembre 2023 : retours du PSP aux prestataires-candidats
- A partir de novembre 2023 : cadrage et lancement de la démarche

## Modalités et moyens de l'intervention

L'intervention du prestataire retenu sera formalisée par une convention de prestation qui sera signée par la personne habilitée et par le Président du Pôle Services à la Personne Provence-Alpes-Côte d'Azur.

## Modalités de paiement

Le paiement pourra s'effectuer sur présentation d'une facture : 45 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture.

## Organisation de la consultation

**Documents à produire par les candidat.e.s :**

1. **Une proposition détaillée** répondant à tous les points du présent cahier des charges,
2. Une proposition budgétaire précisant **le détail des coûts relatifs aux honoraires** de la prestation et l'ensemble des dépenses externes liées à la prestation (et le coût total de la proposition) en HT et TTC,
3. Le nombre de journées (en Jour/Homme) prévues affectées à la mission prévue dans ce cahier des charges,
4. Le descriptif des compétences et moyens humains mis à disposition pour le bon déroulement de la mission et des références réalisées.

## Critères et sélections des offres

Pour analyser les offres et leurs pertinences au regard des besoins exprimés ci-dessus, le Pôle Services à la Personne se basera sur les critères et la pondération suivants :

CRITERES DE SELECTION	POINTS
Prix de l'offre	/ 7 points
Référence de la société dans le domaine de la QVT ou du secteur médico-social et sanitaire	/ 8 points
Qualité de la méthodologie proposée et respect du cahier des charges	/ 8 points
Qualification du personnel proposé pour la réalisation des prestations	/ 5 points
Engagement du prestataire dans une politique interne de respect de l'environnement	/ 1 point
Engagement du prestataire dans une politique interne d'égalité professionnelle, d'égalité des chances, de diversité et de RSE	/ 1 point
<b>NOTATION</b>	<b>X / 30 points</b>

La sélection du prestataire se fera via une analyse objective prenant en compte les divers critères ci-dessus, le tout amenant à une notation finale de chaque prestataire-candidat.

**Les offres devront être transmises par mail à [info@psppaca.fr](mailto:info@psppaca.fr) avec pour objet « AO\_GPS\_nomducandidat » avant le :  
Vendredi 15 septembre 2023 à 23h00 au plus tard**