

Appel D'offre

*Études métier, études d'opportunité et ingénierie de certification
pour le renouvellement de certifications professionnelles
associées aux métiers des hébergements restaurations*

*Branche Professionnelle Hôtels Cafés Restaurants
Branche professionnelle Restauration collective*

AKTO

**OPérateur de COmpétences (OPCO)
pour le compte de la Branche Professionnelle des HCR et de la RC**

août 2022

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.aktto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

**À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982**

Présentation d'AKTO :

AKTO est l'opérateur de compétences des services à forte intensité de main-d'œuvre fondés sur la valeur ajoutée humaine et le relationnel. Il accompagne 27 branches professionnelles dans leur stratégie de développement des compétences :

- assurer l'emploi durable et la construction de parcours professionnels, la performance des entreprises en renforçant la montée en compétences et la qualification des salariés.
- déployer sur tout le territoire en métropole et dans les DROM les actions en faveur de l'attractivité des métiers et des emplois.
- développer les synergies entre les acteurs de la formation professionnelle.

Créé à la suite du regroupement de 5 associations : FAF.TT, Fafih, Intergros, Opcalia et la délégation Propreté de l'OPCA TS, AKTO en quelques chiffres, c'est :

- 180 000 entreprises adhérentes
- 3 millions de salariés,
- Plus de 750 000 salariés formés
- 80 000 alternants accompagnés.

Opérateur de compétences agréé par l'Etat, AKTO est missionné pour développer les compétences des individus et des entreprises, garantir l'emploi durable face aux mutations socio-économiques des entreprises, aux évolutions des métiers et aux besoins des territoires. AKTO est en appui des branches professionnelles. Il porte également sa réflexion de façon prospective : il analyse les mutations des métiers, l'évolution professionnelle des salariés, la transformation des entreprises pour créer des nouvelles certifications, et accompagner le développement des compétences et de l'apprentissage.

Les enjeux d'AKTO sont ainsi profondément liés à une meilleure connaissance des métiers pour agir sur les compétences et les qualifications de demain. Il agit ainsi en faveur de l'insertion professionnelle, du maintien dans l'emploi, et contribue à l'évolution professionnelle des individus.

Parties prenantes

Cette démarche mobilise :

- ✓ **Les CPNEFP des 2 Branches professionnelles composées des organisations d'employeurs et de salariés représentatifs des Hôtels Cafés Restaurants et de la restauration collective**
- ✓ **AKTO, l'OPCO des 2 Branches Professionnelles en soutien technique**

Ils seront représentés dans les instances de gouvernance (comité de pilotage / comité technique) pour le suivi et la validation des travaux.

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.aktto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982

Présentation de la Branche Professionnelle des Hôtels Cafés Restaurants

La Branche des Hôtels Cafés Restaurants est un acteur majeur du Tourisme et un des principaux moteurs de l'économie nationale. Créateur d'emplois, elle est le 6ème employeur et le 1er recruteur de France et accueille annuellement plusieurs dizaines de milliers de nouveaux collaborateurs chaque année.

La branche des hôtels, cafés, restaurants dénombre plus de 107 000 établissements possédant des liens étroits avec les secteurs culturels, touristiques et agricoles. Ces établissements sont **majoritairement des TPE de moins de 10 salariés**, répartis sur l'ensemble du territoire de manière assez homogène. Leur nombre est relativement stable depuis 2010. Près de 3 établissements sur 5 sont des **restaurants traditionnels**, viennent ensuite les **débites de boisson** et les **hôtels**. 15% seulement des établissements ont plus de 10 salariés mais ils concentrent plus de la moitié des effectifs de la branche.

La branche représente plus d'un million d'emplois, répartis entre les salariés (plus de 600 000), les indépendants (plus de 130 000) et les saisonniers (environ 380 000 dans la filière hébergement et restauration). Une majorité des salariés sont en CDI et travaillent dans la restauration traditionnelle. Les saisonniers sont notamment mobilisés pendant la période estivale, dans les régions situées sur le littoral sud de la France.

La moitié des projets de recrutement sont considérés comme difficiles à pourvoir par les entreprises. Les besoins en main d'œuvre portent principalement sur les postes d'étage et de service (à renouveler régulièrement) et de cuisine (métiers en tension).

La Branche Professionnelle des HCR possède actuellement 2 titres à finalité professionnelle ainsi que 15 Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) enregistrés au RNCP dans les domaines suivants :

Certifications	Cuisine
TFP	commis de cuisine
CQP	plongeur- officier de cuisine
CQP	cuisinier
CQP	crêpier
CQP	pizzaïolo
CQP	Grilladin
CQP	écailler
CQP	agent de restauration
Certifications	Service en salle
TFP	serveur en restauration
CQP	barman monde de la nuit
CQP	maître d'hôtel
	limonadier
Certifications	Hébergement
CQP	employé d'étage
CQP	réceptionniste
CQP	gouvernant d'hôtel

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.aktto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982

Certifications	Hébergement
CQP	exploitant en restauration
CQP	assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement

CERTIDEV est mandaté par les CPNE des Branches signataires de ses statuts comme organisme certificateur

L'ensemble des outils, guides, référentiels des certifications de la branche sont disponibles sur la plateforme de CERTIBLOC dev CERTIDEV (www.certidev.com), pour les organismes habilités.

Présentation de la Branche Professionnelle Restauration Collective

La Branche de la Restauration collective représente un marché de près de 20 Milliards €. C'est le deuxième segment de marché après celui de la restauration commerciale (rapide et traditionnelle) qui représentait en 2019 plus de 50% du marché de la Consommation Alimentaire Hors Foyer.

Des millions de repas sont servis en moyenne chaque jour par les sociétés de restauration collective. Elle comprend près de 10 180 établissements (Source : DARES 2019) 1 restaurant collectif sur 3 est géré par une société de restauration collective dans le cadre d'une gestion concédée et près de 99 500 salariés.



Sources DARES 2019

Elle s'adresse principalement à des collectivités de personnes clairement définies ayant un lien avec leur cadre de travail ou de vie. Les segments d'activité dans lesquels elle s'exerce :



AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.aktto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982

Une entreprise ou une collectivité qui souhaite assurer la restauration de ses ayants droit peut:

- confier la confection des repas à une structure interne : il s'agit alors de la restauration collective autogérée
- déléguer à une entreprise de restauration collective spécialisée qui intervient alors comme prestataire extérieur : il s'agit de la restauration collective concédée.

Seules les **entreprises de restauration collective concédée** font partie du secteur.

Un environnement en évolution, des métiers en mutation

Environnement technologique	Environnement réglementaire	Comportements clients
<ul style="list-style-type: none"> Le numérique transforme les pratiques de « front office » et de « back office ». Le recours au digital a été accéléré par la crise sanitaire (applications pour consulter les menus, allergies, recharger les badges). Les nouveaux outils numériques engendrant une plus grande flexibilité (gestion de stocks et des commandes, traçabilité). L'e-réputation (réseaux sociaux) occupe aujourd'hui une place croissante dans la stratégie de communication des entreprises. 	<ul style="list-style-type: none"> La loi Egalim en 2019 et la loi AGEC en 2020, imposent des standards en matière de qualité et de durabilité des produits (objectif 2022 : proposer 50% de produits durables, dont au moins 20% de produits biologiques) ainsi qu'une diminution des déchets (notamment plastique), de la consommation d'énergie et du gaspillage alimentaire (label « anti-gaspillage alimentaire » pour la RC). Les Contraintes réglementaires liées à la crise COVID 19 (télétravail, jauges dans les salles et sens de circulation dans la restauration...) impactent toute la restauration collective et en particulier la restauration en entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> Les clients veulent optimiser le temps des repas. ils sont de plus en plus vigilants aux contenus des assiettes et privilégient des produits locaux (« localisme ») et bio. Ils ont un attrait pour les repas sains et équilibrés ; et adhèrent à de nouveaux régimes alimentaires (végan, végétarien, flexitarien...). Tout en conservant une pression sur les prix. Ils ont développé, dans le cadre de la crise sanitaire, une défiance pour les espaces d'accueil collectifs et vivent un retour de la « gamelle » en entreprise (autorisation de manger à son bureau).

Au regard de ces évolutions, les métiers de la restauration collective sont également fortement impactés, principalement pour les employés en contact avec la clientèle, et leurs compétences doivent donc être adaptées et évoluer.

Dans cet esprit, la formation par la certification permet de reconnaître les compétences des salariés formés et d'accroître leur employabilité et leur insertion professionnelle.

61,2% des salariés travaillent dans la filière « cuisinante » et 18,4% dans les métiers du service. Les fonctions support comme l'encadrement emploient chacune 5,7% des effectifs. (*Chiffres de la DARES 2019*).

Les certifications professionnelles de la branche enregistrées à ce jour au RNCP

Certifications	Cuisine/Salle
TFP	Pâtissier en restauration collective
TFP	Chef de cuisine en restauration de collectivité
CQP	Cuisinier en restauration collective
CQP	Plongeur en restauration collective
CQP	Chef gérant
TFP	Employé technique de restauration
TFP	Employé qualifié de restauration
CQP	Responsable de point de restauration
CQP	Chef de production
CQP	Chef de secteur
Certifications	Hébergement
CQP	Gouvernant en établissement de santé

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.aktto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982

La Branche de la Restauration Collective, est utilisatrice également du TFP Commis de Cuisine.

CERTIDEV est mandaté par les CPNE des Branches signataires de ses statuts comme organisme certificateur.

L'ensemble des outils, guides, référentiels des certifications de la branche sont disponibles sur la plateforme de CERTIBLOC dev CERTIDEV (www.certidev.com), pour les organismes habilités.

Contexte de l'appel à propositions

1. Contexte :

Dans le cadre de la rénovation de leur offre de certification professionnelle, les 2 Branches Professionnelles des Hôtels Cafés Restaurants et de la Restauration Collective souhaitent :

- mesurer les différentes évolutions impactant les métiers de la restauration et des hébergements en termes d'activités, de compétences, de conditions de travail et de nouvelles tendances de consommation, d'évolution réglementaire
- estimer l'opportunité ou non de rénover ces certifications existantes au regard de leur utilisation, des trajectoires professionnelles réalisées par les personnes certifiées, et de positionnement au regard d'autres certifications similaires
- adapter leurs référentiels et leur dispositif de certification à ces changements et aux nouvelles exigences de France Compétences et ainsi répondre aux besoins du marché du travail et aux attentes des entreprises.

Le présent marché doit permettre de :

- professionnaliser les métiers visés en développant et en renforçant leurs compétences au regard d'un environnement évolutif et concurrentiel
- sécuriser les parcours professionnels des individus en reconnaissant les compétences et savoir-faire des collaborateurs par le biais d'une certification reconnue
- valoriser les compétences par le biais d'une reconnaissance reconnue sur le marché de l'emploi sur l'ensemble du territoire français
- promouvoir les métiers et favoriser leur attractivité auprès des entreprises du secteur et à l'externe afin de répondre aux difficultés de recrutement rencontrées

Commenté [ACM1]: @Maud QUINET @Stéphanie

ACERO,, au-delà de ces déclarations d'intention, le présent marché doit surtout permettre d'établir un dossier de demande d'enregistrement en conformité avec les exigences de France Compétences et doter le certificateur et ses organismes partenaires d'outils conformes et opérationnels

Objet de l'appel à propositions

Dans cette optique, les 2 Branches Professionnelles & AKTO lancent un appel à propositions composé de 3 lots :

- Lot 1 : Etudes métiers et fiches métiers
- Lot 2 : Etudes et notes d'opportunité

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.aktto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982



- Lot 3 : Travaux d'ingénierie de certification à réaliser en tenant compte des résultats et conclusions du lot 2

LOT 1 : Etudes métiers et fiches métiers

Ainsi, pour le premier lot, il est demandé au prestataire de :

1/ réaliser une **étude socio-économique de l'emploi, des métiers et de l'insertion de la Branche Professionnelle des HCR et de la RC** correspondant aux attentes de France Compétences pour l'enregistrement de certifications au RNCP, afin de mesurer l'opportunité ou non de renouveler leurs certifications professionnelles.

Ces travaux concerneront les métiers émanant des certifications suivantes :

Pour la branche des HCR

Certifications	Cuisine	Lot 1	Lot 2	Lot 3
Titre à FP	Commis de cuisine	x	x	
CQP	Plongeur- officier de cuisine	x	x	
CQP	Cuisinier	x	x	x
CQP	Crêpier	x	x	x
CQP	Pizzaïolo	x	x	x
CQP	Grilladin	x	x	x
CQP	Écailler	x	x	x
Certifications	Service en salle			
Titre à FP	Serveur en restauration	x	x	
CQP	Barman monde de la nuit	x	x	x
CQP	Maître d'hôtel	x	x	x
Certifications	Hébergement			
CQP	Employé d'étage	x	x	
CQP	Réceptionniste	x	x	x
CQP	Gouvernant d'hôtel	x	x	x
Certifications	Hébergement			
CQP	Exploitant en restauration	x	x	x
CQP	Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement	x	x	x

Le métier d'agent de restauration et le métier de limonadier ne seront pas à étudier dans ce marché.

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.aktto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982

Pour la branche de la restauration collective

Certifications	Cuisine/Salle	Lot 1	Lot 2	Lot3
Titre à FP	Chef de cuisine en restauration de collectivité	X	X	X
CQP	Chef gérant	X	X	X
Titre à FP	Employé technique de restauration	X	X	X
Titre à FP	Employé qualifié de restauration	X	X	X
CQP	Responsable de point de restauration	X	X	X
CQP	Cuisinier en restauration collective	X	X	X (Avec une expérimentation)
CQP	Plongeur en restauration collective	X	X	En attente des résultats des lots 1&2
CQP	Chef de production	X	X	En attente des résultats des lots 1&2
Certifications	Hébergement			
CQP	Gouvernant en établissement de santé	X	X	X

2/ réaliser un recensement de l'ensemble des postes ou emploi-types au sein de chaque activité telle que la cuisine, le service en salle ou l'hébergement afin d'identifier leurs différents intitulés, activités, compétences principales, niveau hiérarchique, les diplômes/ certifications des salariés aux différents postes, ainsi que les formations complémentaires réalisées.

3/ Construire ou réajuster des fiches métiers pour chaque métier étudié à partir des informations recueillies au cours des études.

LOT 2 : Etudes et notes d'opportunité

A partir des informations recueillies auprès des branches et des divers professionnels sur les métiers, sur les besoins en termes d'emplois et en analysant l'offre de formation certifiante correspondante, ainsi que les suivis de promotion, le prestataire apportera un éclairage sur les objectifs et la finalité de la certification et démontrera la pertinence de cette dernière à contribuer à une employabilité efficace des bénéficiaires et à répondre de manière efficiente à un besoin de la part des entreprises. L'ensemble de ces conclusions devra permettre aux branches de se positionner sur leur stratégie de certification.

LOT 3 Travaux d'ingénierie de certification

Au regard des conclusions des études réalisées en lot 1 et 2 et à la suite de la décision des branches, il est attendu par le prestataire de :

- 1/ ajuster les référentiels d'activités, de compétences et d'évaluation correspondant aux besoins et aux évolutions recensées sur le terrain.
- 2/ créer ou ajuster l'outillage d'évaluation
- 3/ alimenter la démarche qualité

Travaux , méthodologie & livrables

Afin de réaliser ces études métiers et déterminer l'opportunité de renouveler ou non ces certifications professionnelles, l'objectif premier pour le prestataire est de cerner au mieux le contexte et les enjeux qui en découlent.

LOT 1 : Etudes métiers

1/ Le prestataire commencera donc sa démarche en :

- **Déterminant les objectifs des Branches Professionnelles**, le périmètre du ou des métiers ciblés, le point sur les besoins en matière de recrutement et de manière plus générale la situation des secteurs professionnels (évolution en matière de compétences, conditions de travail, aspects réglementaires, etc.)
- **Analysant le cadre d'emploi et le cadre réglementaire**. Pour cela le prestataire s'appuiera sur tous les travaux d'étude réalisés par le pôle Observatoires d'AKTO (étude métier, prospective, panorama, diagnostic-action etc.), tout autre support mis à disposition par les branches professionnelles (grille de classification, accords en place, etc.) et enfin tout document ou étude émanant de partenaires institutionnels permettant d'apporter un éclairage complémentaire

2/ Dans un second temps, il est attendu du prestataire de **réaliser une analyse socio-économique des emplois et des métiers identifiés** avec les branches afin de :

- **Déterminer la cible professionnelle** en repérant les besoins en personnel pour chaque métier ou emploi-cible sur le marché :
 - Estimation nombre de personnes en poste dans chaque métier
 - Estimation du nombre de personnes à recruter pour chaque métier
 - Estimation du nombre de personnes à former dans chaque CQP ou TFP des branches
 - L'intérêt du choix de la certification professionnelle de branche des différentes entreprises interrogées, partenaires institutionnels ayant orientés une personne vers un CQP ou un TFP de branche (intérêt recherché au regard de certifications existantes similaires)
 - Les types de formations réalisées par les personnes en poste dans les 2 dernières années
 - L'analyse de toute documentation présentant les parcours pour chaque certification (au sein des entreprises si cela existe, mais aussi auprès des différents organismes de formation)
 - Les mobilités internes possibles (moyenne des tenues de poste avant évolution sur un autre poste, type de mobilité)
 - Le type de profil recherché en matière de formation/ diplôme
 - La comparaison des besoins selon le secteur et de la taille des entreprises

- Une estimation des offres d'emploi et des profils attendus (type de diplôme, niveau de qualification, compétences recherchées) selon le métier (ajustement au regard de la parution des offres d'emploi)
- **Déterminer de façon très précise les activités et l'exercice du métier** en repérant :
 - L'ensemble des compétences et tâches nécessaires à la réalisation de chaque activité,
 - Les habilités et comportements associés,
 - Leur fréquence,
 - Les connaissances spécifiques à détenir
 - Les critères de performance attendus pour la réalisation de certaines activités,
 - Les responsabilités et autonomie sur le poste
 - Les conditions de travail,
 - Les profils des personnes actuellement en poste (parcours de formation, expérience, mobilité envisagée)
 - Les évolutions et les tendances nouvelles concernant les pratiques (nouveaux équipements, tendance de consommation, réglementation, etc.) influant sur l'exercice même du métier

Afin de mener de telles investigations, le prestataire présentera la méthodologie qui lui semble la plus adéquate pour mener à bien ses études : observations sur le lieu de travail, entretiens, enquêtes et/ou autres. Des précisions et propositions devront être apportées en matière de :

- méthodologie employée
- type de professionnels à contacter pour ces études
- contenu (exemple : type et objectif visé des items du questionnaire pratiqué)
- échantillonnage (représentativité des effectifs selon les secteurs et la taille des entreprises)

Les démarches et la rencontre des acteurs de chaque profession seront déterminées en accord avec les branches professionnelles. Ces dernières pourront par ailleurs être force de proposition pour identifier des professionnels à rencontrer ou à interroger sur le terrain.

3/Réaliser à partir des informations recueillies sur l'ensemble des enquêtes et métiers, **l'arborescence des métiers et emplois types pour les activités de la cuisine, service en salle, hébergement** et le management reprenant les activités réalisées pour chaque métier ou emplois types, leur lien hiérarchique et fonctionnel, ainsi que le niveau de responsabilité.

Déterminer les **passerelles de mobilités possibles entre métier** en dissociant les activités et compétences équivalentes et celles restant à acquérir.

4/ **Réaliser à partir des informations recueillies des fiches métiers actualisées** en proposant une matrice de fiche métier aux branches.

Le prestataire sera force de proposition pour soumettre une matrice de fiche métier mettant en exergue les éléments clés du métier pour une lecture simple et efficace d'un public non averti.

Livrables :

- Une monographie reprenant les éléments déterminants collectés au travers des différents travaux d'études ou supports documentaires de branches, d'AKTO, ou de structures institutionnelles
- Une monographie reprenant pour chaque métier l'analyse socio-économique des emplois et des métiers visés (15 monographies pour les HCR, 9 pour la RC)
- Une arborescence déterminant pour chaque activité, telle la cuisine, le service en salle, l'hébergement, les métiers et emplois-types repérés ainsi que le tronc commun en matière d'activités de chaque emplois-types, le positionnement en matière de responsabilité, d'autonomie et de lien hiérarchique entre chaque métier et emplois-type (à partir des activités et compétences)
- Une cartographie de chaque métier présentant :
 - Présentation synthétique du métier (métiers et emplois-types, positionnement en matière de responsabilité et d'autonomie, de lien hiérarchique)
 - Les activités, compétences /tâches réalisées (avec indication de la fréquence et critères de performance attendus), connaissances attendues
 - Les certifications actives menant au métier
 - Les types de contrats, typologie d'entreprise et conditions de travail
 - Repères chiffrés sur l'emploi
 - Les passerelles de mobilité professionnelles (avec le détail des écarts de compétences -acquises et à acquérir)
 - Prospective et emploi
- Une fiche métier pour chaque métier étudié

Et tout document source et/ou livrable intermédiaire en tant que de besoin.

LOT 2 : Etude d'opportunité

A partir de l'ensemble des travaux d'études métiers, le prestataire devra réaliser une analyse des informations recueillies afin de **démontrer l'opportunité ou non de rénover ces certifications** :

- ✓ A partir du cadre d'emploi et des besoins recensés, des évolutions en matière de compétences, en démontrant l'utilité du renouvellement auprès de professionnels, leur intérêt à utiliser cette certification plutôt qu'une autre similaire (contenu, niveau, certificateur)
- ✓ En mettant en exergue les ajustements nécessaires aux évolutions du métier et des activités correspondant aux besoins des professionnels.
- ✓ En positionnant les emplois-types repérés au regard d'un métier déterminé afin de s'assurer de la meilleure employabilité. Ce positionnement permettra une réflexion autour des référentiels de compétences afin de couvrir les compétences de l'ensemble des emplois-types (blocs optionnels)
- ✓ En réalisant une analyse comparative des certifications existantes au RNCP traitant de compétences similaires à partir du tableau des certifications des hébergements restaurations et de la restauration collective transmis par AKTO. Pour cela, il devra :

- Mettre en exergue la plus-value de la certification envisagée au regard de l'existant (cible, niveau de qualification, compétences spécifiques, etc.).
 - Relever les compétences absentes dans les certifications des branches visées mais apparaissant dans d'autres certifications.
 - Déterminer les équivalences potentielles entre certifications.
- ✓ En mesurant les effets de la certification en matière de trajectoire professionnelle à partir de l'analyse **a minima de 2 promotions** prenant en compte la nature des **postes occupés à 6 mois et à 2 ans** (suivi de promotion fourni par CERTIDEV, organisme certificateur)
 - ✓ En déterminant à partir des activités recueillies pour chaque métier, les blocs de compétences de la certification. La nature du bloc à savoir « un ensemble homogène et cohérent de compétences contribuant à l'exercice autonome d'une activité professionnelle » sera respectée. Les blocs devront en ce sens être lisibles sur le marché et correspondre à une employabilité potentielle.
 - ✓ En créant des blocs transversales et optionnels selon les besoins
 - ✓ En identifiant les évolutions (changements et apports) entre les anciens référentiels et les nouveaux, lors d'une rénovation

A partir de l'ensemble de ces éléments, le prestataire devra **définir les stratégies de certification possibles** correspondant aux besoins des acteurs concernés et au marché de l'emploi : exposer différents scénarii afin d'éclairer les Branches Professionnelles concernées sur l'opportunité de renouveler ou non une certification professionnelle au RNCP ou d'inscrire sa certification au RS.

En cas de renouvellement de la certification au RNCP ou d'un dépôt au RS, à la suite de la décision des branches le prestataire devra **rédiger la note d'opportunité attendue par France Compétences**.

Livrables attendus

- **Une étude d'opportunité étayée** pour chaque certification visée permettant de démontrer la valeur ajoutée de chaque certification tant pour le bénéficiaire que pour les besoins du marché et les risques encourus lors d'un renouvellement ou d'une création.
- **Une présentation synthétique de chaque étude (PPT)** pour l'intervention à réaliser lors des CPNEFP
- **Une note d'opportunité pour chaque certification**, conforme aux attentes de France Compétences, dans le cadre du dépôt.

Et tout document source et/ou livrable intermédiaire en tant que de besoin.

LOT 3 : Travaux d'ingénierie de certification

Selon les résultats du lot 1 et lot 2 et en tenant compte de la décision de chaque branche de renouveler leur certification au RNCP, ou de déposer leur certification au RSCH, le prestataire sera chargé de :

- 1/Réajuster les référentiels d'évaluation et autres supports inhérents à ces référentiels
- 2/ Créer ou réajuster l'outillage d'évaluation
- 3/ Ajuster la démarche qualité

1/ Réajuster les référentiels d'évaluation et autres supports inhérents à ces référentiels

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.aktto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982



Le prestataire devra rédiger le référentiel inhérent à la certification et à la stratégie décidée par les branches :

- Soit un référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation pour un dépôt au RNCP selon les activités et compétences repérées,
- Soit un référentiel de compétences et d'évaluation pour un dépôt au RSCH selon les compétences repérées, et déterminer les critères d'évaluation correspondants

La rédaction des activités et des compétences correspondra aux attentes de France Compétences :

- Transcrire précisément les activités recensées lors des études métiers
- Définir et rédiger les compétences associées à ces activités en respectant l'écriture attendue par France Compétences (respect d'une articulation étroite entre les 2 référentiels, activités et compétences)
- Déterminer les critères et les modalités d'évaluation permettant de cerner les capacités d'un individu à mobiliser un ensemble de ressources contribuant à réaliser la compétence ciblée. Les modalités devront permettre de réaliser au maximum des situations observables et les critères d'évaluation, permettre l'objectivation des décisions une fois l'évaluation réalisée.
- Préciser également les compétences favorisant l'inclusion des personnes en situation de handicap pour les métiers concernés.
- Identifier le niveau de qualification de chaque certification professionnelle à inscrire au RNCP en déterminant le niveau de chaque compétence à partir des descripteurs de France Compétences (savoirs, savoir-faire, niveau d'autonomie et de responsabilité)
- Définir à partir des référentiels (certifications au RNCP ou RSCH), les prérequis pour accéder à la certification visée
- Identifier les évolutions (changements et apports) entre les anciens référentiels et les nouveaux, lors d'une rénovation
- Identifier les passerelles entre certifications en particulier à travers les blocs de Compétences

Méthodologie

Le prestataire devra organiser des groupes de travail avec des experts métiers (personnes en poste, ou ayant exercé dans les métiers/domaines d'activité visés, avec une expérience suffisante pour avoir du recul sur les activités et les enjeux du poste/activités complémentaires à un/plusieurs métiers) et des organismes de formation proposant les certifications visées

Livrables attendus

- Référentiel d'activités et de compétences et d'évaluation pour une certification à déposer au RNCP ou le référentiel de compétences et d'évaluation pour une certification à déposer au RSCH- Format Doc
- Tableau de niveau de qualification déterminé selon les descripteurs de France compétences- Format Doc
- Note sur les prérequis déterminés

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.aktto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982



- Note déclinant les évolutions (changement et apports) entre les anciens référentiels et les nouveaux, lors de rénovation
- Identification des passerelles entre certification – format Excel

Et tout document source et/ou livrable intermédiaire en tant que de besoin.

2/ Créer ou réajuster l'outillage d'évaluation

Les prestations attendues pour la construction de l'outillage d'évaluation de la certification sont :

- Construire ou réviser les scénarii, outils d'évaluation ainsi que les grilles d'évaluation permettant d'évaluer le candidat à partir de critères objectifs et mesurables (jeux d'outils d'évaluation à destination du candidat, et des évaluateurs)
- Construire ou réviser les positionnements à effectuer en amont de l'entrée en formation pour déterminer le parcours d'accès à la formation et la durée les plus adaptés et les plus pertinents selon le profil du candidat
- Réviser le système de notation permettant le positionnement de la maîtrise des compétences.
- Créer ou réviser à partir du ou des nouveau(x) référentiel(s) d'activités, de compétences et d'évaluation, les supports à mettre à disposition dans le cadre de dispositif VAE

Méthodologie

Le prestataire devra organiser des groupes de travail avec des organismes de formation et/ou évaluation spécialisés dans les domaines des certifications visées et des experts métiers (personnes en poste, ou ayant exercé dans les métiers/domaines d'activité visés, avec une expérience suffisante pour avoir du recul sur les activités et les enjeux du poste/activités complémentaires à un/plusieurs métiers)

Les livrables attendus

- Support(s) relatif(s) au positionnement (format à déterminer)
- Supports relatifs aux différentes modalités d'évaluation :
 - Un support pour les évaluateurs indiquant le déroulement de l'évaluation (logistique, durée, etc.), les critères et les résultats attendus
 - Un support pour le candidat présentant l'évaluation ou si besoin les travaux à mener en amont de l'évaluation
 - Une grille d'évaluation à partir de laquelle devront se conformer les évaluateurs
- Note proposant un système de notation des certifications
- Support de présentation de la démarche VAE (déroulement, durée, etc.)
- Support du livret 2
- Grille d'évaluation VAE
- Support à destination du jury d'évaluation VAE

Et tout document source et/ou livrable intermédiaire en tant que de besoin.

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.aktto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982

3/ Démarche qualité et dépôt du dossier

- Ajuster le règlement de certification déclinant tout le processus qualité de certification
- Elaborer ou ajuster pour les branches une proposition de mise en place d'un conseil de perfectionnement qui s'attachera à préconiser des améliorations aux branches sur leur dispositif complet de certification
- Rédiger à partir des informations retenues, le dossier de demande d'enregistrement pour chaque certification au RNCP
- Rédiger et constituer le dossier de dépôt de la certification au RNCP ou RSCH (résumé du référentiel, secteur d'activités, liens avec d'autres certifications, et autre.)
- Réaliser un support de communication à destination d'un public cible (demandeurs d'emploi, salariés, entreprises...) pour mettre en avant les objectifs visés par la certification

Le prestataire s'engage à proposer un accompagnement complémentaire au cas où le dépôt de dossier auprès des services de France Compétences se solde par des demandes supplémentaires ou par un refus.

Livrables attendus

- Règlement de certification
- Note sur la mise en place d'un conseil de perfectionnement
- Dossier de demande d'enregistrement pour chaque certification au RNCP
- Dossier de dépôt comprenant les éléments attendus pour le dépôt de la certification sur la plateforme de France Compétences
- Supports de communication permettant de mettre en exergue la plus-value de la certification visée

Et tout document source et/ou livrable intermédiaire en tant que de besoin.

Organisation et pilotage du projet

L'organisation et le pilotage du projet sont des points cruciaux et indispensables au bon déroulement de la prestation. Ainsi, il est attendu de la part du prestataire :

- D'identifier un interlocuteur pilote du projet
- D'identifier un interlocuteur pour la gestion administrative du projet
- D'organiser des points d'étapes réguliers avec les techniciens d'AKTO & les Branches Professionnelles concernant l'état d'avancement du projet, la mobilisation des acteurs, la communication et la réalisation des livrables
- De restituer les travaux aux techniciens d'AKTO (*a minima* 5 jours avant le groupe de travail et *a minima* 10 jours avant toute présentation au COPIL)
- D'intervenir en CPNEFP selon le calendrier établi ou à la demande si besoin et de restituer les travaux aux branches professionnelles à partir d'une présentation adaptée (PPT)
- De rédiger les comptes-rendus ou plans d'actions nécessaires à la bonne avancée des travaux

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.aktto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982



- De piloter la fiabilité des livrables produits (adéquation, opérationnalité, ...)
- De fournir, dans les délais impartis, des livrables de qualité « clés en main » pouvant être réutilisés (format électronique et actualisable) par AKTO & les Branches Professionnelles qui en ont la pleine propriété (totalité des fichiers sources)

AKTO, en tant que tiers de confiance et pilote du projet technique, **est le garant de la qualité et de la réalisation de la production des livrables** convenus avec le prestataire. Si la qualité n'était pas à la hauteur des attendus par rapport au cahier des charges, les branches commanditaires et AKTO se réservent le droit de demander un ajustement de travaux nécessaire à leur conformité. De même, les branches commanditaires et AKTO prévoient la possibilité de mener des travaux complémentaires avec le prestataire le cas échéant. Ce complément de travaux pourra faire l'objet d'un avenant à ladite convention.

Obligation des parties

Pour les prestations qui lui incombent, le prestataire doit strictement respecter les délais, les coûts et les obligations prévus dans les documents contractuels régissant le présent marché.

Le prestataire s'engage à :

- réaliser les prestations dans les conditions et selon les modalités prévues dans l'appel d'offre selon les règles de l'art de la profession et dans le respect de la réglementation
- mettre en œuvre les moyens techniques, logistiques et humains nécessaires à la parfaite réalisation des prestations
- maintenir une qualité de service conforme aux besoins des commanditaires
- fournir à AKTO les états et rapports nécessaires au suivi des Prestations
- organiser et participer aux réunions convenues avec les commanditaires
- informer AKTO de tout problème survenant au cours de la réalisation de sa mission

Il doit également satisfaire à une obligation d'information et de conseil dans l'organisation et le suivi des prestations du marché.

Le prestataire est tenu à une obligation de moyen au titre de l'ensemble des prestations prévues dans le cadre du présent marché.

Le prestataire, en sa qualité de professionnel au regard des prestations confiées, s'engage à mettre en œuvre son expérience, son savoir-faire et, de manière générale, tous les moyens et toutes les actions nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

Le prestataire s'engage à faire intervenir pendant toute la durée du marché à passer, des personnes respectant les profils, les expériences et les compétences mentionnés dans son mémoire technique.

AKTO s'engage pendant toute la durée du marché à coopérer avec le prestataire afin de lui permettre d'exécuter les prestations dans de bonnes conditions, de lui apporter toutes les informations et l'assistance raisonnablement nécessaires à la réalisation des prestations.

Le prestataire devra prendre en considération les propositions, suggestions et attentes de France compétences mis à jour automatiquement sur leur site internet <https://www.francecompetences.fr/>

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.aktto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982



Le prestataire devra également être au fait de toutes les évolutions juridiques et réglementaires en matière de formation professionnelle pour être force de proposition sur les travaux à mener.

Allotissement du marché

Le prestataire peut répondre à cet appel d'offre sur un seul des 3 lots ou pour l'ensemble des lots :

- Lot 1 : Etudes métiers et fiches métiers
- Lot2 : Etudes et notes d'opportunité.
- Lot 3 : Travaux d'ingénierie de certification à réaliser en tenant compte des résultats et conclusions du lot 2

Dans ce cas, il a la possibilité de sous-traiter une partie des prestations du marché. Le prestataire désigné ne pourra en aucun cas sous-traiter une partie des prestations objets du présent marché à un tiers ou une de ses filiales ou société mère, sans l'accord préalable et exprès d'AKTO.

Le prestataire doit, au moment de la conclusion du présent marché, et pendant toute la durée de son exécution, faire accepter chaque sous-traitant et agréer ses conditions de paiement par AKTO. Pour chaque sous-traitant présenté, il devra préciser aux services d'AKTO:

- La nature des prestations sous-traitées ;
- Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- Les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance. Une copie du contrat de sous-traitance pourra être demandée ;
- Les capacités professionnelles et financières du sous-traitant ;

Il est précisé que le prestataire devra déclarer son sous-traitant au plus tard 10 jours ouvrés avant la réalisation de la prestation concernée. Par ailleurs, il est rappelé que le défaut de déclaration d'un sous-traitant est une infraction pénale pouvant entraîner la résiliation du présent marché ainsi qu'une condamnation pénale.

Confidentialité – Propriété des travaux

Le prestataire est tenu au secret professionnel.

Il s'engage à ne pas publier ni communiquer à des tiers des informations de type confidentiel concernant les entreprises ou les personnes dont il aurait pu avoir connaissance au cours de sa mission.

Il cède à AKTO, pour le compte des branches des Hôtels Cafés Restaurants et de la Restauration Collective, à titre exclusif et pour toute la durée légale des droits d'auteur, **les droits de propriété intellectuelle** qu'il détient ou qu'il a obtenus de l'auteur sur les prestations accomplies en exécution du marché.

AKTO pourra diffuser les résultats des études menées sur tout format présent et à venir.

Cession des droits de propriété intellectuelle dans le cas d'une sous-traitance

Le titulaire de marché s'engage, en cas de sous-traitance, à obtenir, dans la convention de sous-traitance, la cession ou la concession des droits de propriété intellectuelle sur les résultats réalisés par le sous-traitant, dans des conditions identiques à celles prévues dans le présent marché en lui permettant de rétrocéder ces droits au pouvoir adjudicateur ou à l'entité adjudicatrice à l'issue de le marché.

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.akto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982

Critères d'appréciation des propositions

Les propositions devront :

- comporter une présentation générale des candidats,
 - o raison sociale, adresse, téléphone, site internet,
 - o nom dirigeant et adresse électronique,
 - o nom du responsable du projet et adresse électronique,
 - o date de création du prestataire,
 - o secteurs d'activité et domaines de compétences,
 - o références sur projets similaires récents,
- démontrer leur bonne compréhension et leur intérêt pour une telle mission,
- exposer la méthodologie, le déroulé et les livrables envisagés à chaque étape (des exemples seront appréciés),
- formaliser les informations suivantes :
 - o la composition de l'équipe mobilisée, le profil des intervenants dont les CV mettront en valeur le lien avec l'objet de la prestation et le référent qui sera l'interlocuteur privilégié
 - o une liste de références des projets similaires conduits

Durée et exécution du marché

Le présent marché prend effet à sa date de notification et s'achève à la réception du dernier livrable validé par les branches des HCR et de la RC, ainsi que AKTO.

Le titulaire du marché devra fournir un rétroplanning détaillé indiquant les délais pour la réalisation de tous les travaux contenus dans les lots et la livraison des livrables attendus. Le rétroplanning devient ainsi un document contractuel.

Chaque lot est un marché distinct d'une même consultation et conduit à la passation d'un marché séparé signé avec le prestataire attributaire du lot concerné.

Budget & calendrier

Seront attendus de la part des candidats :

- ✓ une proposition tarifaire (montants en € HT & TTC) **détaillée** en fonction du lot, des étapes, des travaux, des livrables et du nombre de jours envisagés. Les montants indiqués couvriront les frais de mission (déplacement, ...).
- ✓ un planning et un **rétroplanning de mise en œuvre des travaux**

AKTO - Siège social - 14 rue Riquet - 75019 Paris
Tél. : 01 53 35 70 00 - www.aktto.fr

OPCO DES SERVICES À FORTE INTENSITÉ DE MAIN-D'ŒUVRE

À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2020, TOUTE FACTURATION DOIT ÊTRE ADRESSÉE AU NOM D'AKTO
SIREN : 853 000 982 - APE : 8559A - TVA intracommunautaire : FR77853000982

Calendrier souhaité :

- Lancement des travaux prévu en **octobre 2022**
- Date butoir de la fin des travaux fixée à :

ESTIMATION DES TRAVAUX						
	LOT 1		LOT 2		LOT 3	
	Travaux en urgence	Suite travaux	Travaux en urgence	Suite travaux	Travaux en urgence	Suite travaux
Date butoir	Janvier 2023	Avril 2023	Janvier 2023	Avril 2023	Juin 2023	Septembre 2023
HCR	-Commis de cuisine, -serveur en restauration, -cuisinier, -pizzaiolo, -barman, -Employé d'étage, - réceptionniste	-gouvernant d'hôtel -maître d'hôtel -grilladin, -crêpier, -écailler, -assistant d'exploitation en hébergement ou restauration, -exploitant en restauration - plongeur	Commis de cuisine, serveur en restauration, cuisinier, pizzaiolo, barman, Employé d'étage, réceptionniste	gouvernant d'hôtel maître d'hôtel, grilladin, crêpier, écailler, assistant d'exploitation en hébergement ou restauration, -exploitant en restauration plongeur	barman, réceptionniste, cuisinier, pizzaiolo, Employé d'étage	gouvernant d'hôtel maître d'hôtel, assistant d'exploitation en hébergement ou restauration, exploitant en restauration plongeur grilladin crêpier écailler
RC	Chef gérant, Chef de Cuisine, Employé Technique de Restauration, Gouvernant en Etablissement de Santé	Responsable de Point de Restauration, Employé Qualifié de Restauration, Cuisinier en Restauration Collective, Plongeur en Restauration Collective, Chef de Production	Chef gérant, Chef de Cuisine, Employé Technique de Restauration, Gouvernant en Etablissement de Santé	Responsable de Point de Restauration, Employé Qualifié de Restauration, Cuisinier en Restauration Collective, Plongeur en Restauration Collective, Chef de Production	Chef gérant, Chef de Cuisine, Employé Technique de Restauration, Gouvernant en Etablissement de Santé	Responsable de Point de Restauration, Employé Qualifié de Restauration, Cuisinier en Restauration Collective, Plongeur en Restauration Collective, Chef de Production

Modalités de réponse

- Mise en ligne prévue le 12/08/2022,

La réponse devra être adressée **au plus tard le : 02/09/2022**

- Sous format électronique à :
 - Maud Quinet maud.quinet@akto.fr
 - Stéphanie Acero stephanie.acero@akto.fr
 - Alice Clot-Mondragon alice.clot-mondragon@akto.fr

La décision des Branches Professionnelles interviendra pour donner suite à l'examen paritaire des propositions réceptionnées. Une soutenance des réponses à cet appel à propositions pourrait être organisée, si nécessaire. Les prestataires ayant répondu seront, individuellement tenus informés, de la suite donnée.

Le(s) prestataire(s), non-sélectionné(s), ne peut/vent prétendre à aucune indemnité, ni contester, pour quelque motif invoqué, le bien-fondé de la décision du Comité Technique.

Les Branches Professionnelles & AKTO ne seront engagés qu'après la notification et le conventionnement avec le prestataire choisi.