

## Appel à proposition

---

***Renouvellement de 2 certifications au Répertoire  
Spécifique :***

- ***Relation de service***
- ***Management opérationnel de la relation de service***

***Hébergements Restaurations et Tourisme***

***Branches Professionnelles des Hébergements Restaurations***

**AKTO**

**Opérateur de Compétences (OPCO)  
pour le compte des Branches Professionnelles des Hébergements Restaurations**

Mars 2022

### 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 Branches professionnelles Hôtels Cafés Restaurants, Restauration Commerciale Libre-Service, restauration collective composées des organisations d'employeurs et de salariés**
- ✓ **AKTO, l'OPCO de la Branche Professionnelle en soutien technique**

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

## Présentation des Branches Professionnelles des Hébergements Restaurations

La filière des hébergements restaurations tient une place majeure dans l'économie française et contribue grâce aux nombreux établissements présents dans toutes les régions au rayonnement de l'« Art de vivre » à la française.

La filière est composée des branches professionnelles suivantes :

- La branche Hôtels Cafés Restaurants
- La branche de la restauration commerciale libre-service
- La branche de la restauration collective
- La branche de la restauration rapide

Ces branches professionnelles sont des acteurs majeurs du Tourisme, notamment **La Branche des Hôtels Cafés Restaurants** et sont les principaux moteurs de l'économie nationale. Créateurs d'emplois, 1er recruteur de France, elles accueillent annuellement plusieurs dizaines de milliers de nouveaux collaborateurs.

Les Branches Professionnelles des Hôtels Cafés Restaurants, de la restauration collective et de la restauration commerciale libre-service disposent actuellement de 32 certifications professionnelles (CQP et titres à finalité professionnelle) enregistrées au RNCP.

CERTIDEV est l'organisme certificateur des branches relatives aux activités liées aux Hébergements Restaurations et Tourisme.

<http://www.certidev.com/>

## Contexte de l'appel à propositions

### 1. Contexte :

Pour rappel, certaines branches de la filière Hébergements Restaurations disposaient de 2018 à janvier 2022 de 2 certificats de compétences inscrits à l'inventaire puis disponibles sur le répertoire spécifique :

- Relation de Service - secteur tourisme dont les co-certificateurs sont :
  - Les Hôtels Cafés Restaurants
  - La restauration commerciale libre-service
  - Les casinos (actuellement branche de l'Afdas)
- Management Opérationnel de la Relation de Service - secteur tourisme dont les co-certificateurs sont :
  - La restauration collective
  - Les Hôtels Cafés Restaurants
  - La restauration commerciale libre-service
  - Les casinos (Afdas)

Dans le cadre d'un renouvellement en octobre 2021, ces deux certifications ont fait l'objet d'une décision défavorable de la part de France Compétences pour un dépôt au répertoire spécifique, notamment au titre du :

- critère n°1 : l'adéquation des connaissances et compétences visées par rapport aux besoins du marché du travail, l'opportunité et la valeur d'usage sont insuffisamment démontrées
- critère n°2 : les référentiels de compétences et d'évaluation décrivent une ingénierie de certification ne répondant pas pleinement à la nature d'un enregistrement au répertoire spécifique
- critère n°3 : la mise en place de procédures de contrôle de l'ensemble des modalités d'organisation des épreuves d'évaluation présente quelques incohérences.

## Objet de l'appel à propositions

Les Branches Professionnelles Hébergements et Restaurations souhaitent renouveler le dépôt de ces 2 certificats de compétences en répondant aux attentes de France Compétence. Elles souhaitent également que leurs référentiels de certification gagnent en qualité et en lisibilité.

Pour cela, elles veulent enrichir les compétences déclinées jusqu'à présent et accentuer l'accueil touristique et la dimension relation de service de qualité : mise en place d'une relation de service et d'une déclinaison de prestation adaptée à une clientèle diversifiée et notamment étrangère, pratique d'une langue étrangère, notamment l'anglais, assurer une démarche de prévention et de sécurité pour les biens et les personnes pour une clientèle soucieuse de son confort, etc.).

Dans cette optique, les Branches Professionnelles co-certificatrices & AKTO lancent un appel à proposition pour disposer de la rénovation de ces 2 référentiels et des outils de certification, ainsi que des supports répondant aux exigences de France Compétences et permettant ainsi d'inscrire ces 2 certifications au Répertoire Spécifique.

## Travaux & livrables

La prestation demandée est de revisiter les référentiels et outils existants afin de leur apporter une dimension notable sur la relation d'accueil et de service touristique et d'élaborer un dossier de demande de renouvellement au répertoire spécifique conforme aux exigences de France Compétences.

Pour ce faire :

- Qualifier les enjeux de ces 2 certificats de compétences et objectifs des Branches Professionnelles :
- Fournir une enquête exploratoire permettant :
  - ✓ De déterminer précisément les compétences à renforcer en s'appuyant sur les objectifs des branches et sur d'autres travaux menés en matière de compétences transversales (autres certifications en cours de réalisation), ainsi qu'en tenant compte des préconisations de France Compétences en matière de handicap

- ✓ D'apprécier les objectifs des entreprises utilisatrices et de recenser les besoins en certification professionnelle afin d'estimer le nombre éventuel de personnes à certifier
  - ✓ De recenser de manière exhaustive les métiers concernés par le développement des compétences spécifiques développées dans ces certifications et de déterminer précisément le périmètre des besoins en matière de compétences
  - ✓ D'établir un panorama de l'offre de certification existante correspondant aux objectifs des 2 certificats sur le marché en 2022 pour apprécier la valeur ajoutée apportée par le renouvellement de ces 2 certificats
  - ✓ Démontrer le cadre d'emploi, l'utilité du renouvellement de ces certificats de compétences auprès de professionnels
- 
- Analyser l'ensemble de ces informations, et transcrire selon un argumentaire étayé l'opportunité de rénover ces deux certifications
  - Rédiger un référentiel de compétences et d'évaluation en adéquation avec les attentes de France Compétences
  - Rénover l'outillage d'évaluation (grille, guide méthodologique, fiche de mise en situation, etc.) en proposant des critères et des modalités d'évaluation adaptée
  - Rédiger un support de communication permettant de mettre en exergue la plus-value de ces certificats de compétences, notamment pour alimenter le site internet de Certidev

**Le prestataire sera force de proposition pour toute autre suggestion qu'il jugerait utile pour enrichir l'étude d'opportunité et l'outillage d'évaluation.**

**📎 Livrables pour chaque certificat de compétences :**

- Une note d'opportunité apportant des arguments en faveur d'un renouvellement et la valeur d'usage du certificat (format DOC) répondant aux critères de France compétences
- Un référentiel de compétences et d'évaluation (format DOC)
- Une grille d'évaluation et sa synthèse (format Excel)
- Un guide méthodologique à destination des partenaires et des candidats
- Un support de communication (à destination de Certidev)

## Organisation et pilotage du projet

- ↪ Organiser des points d'étapes réguliers avec les techniciens d'AKTO & la Branche Professionnelle concernant l'état d'avancement du projet, la mobilisation des acteurs, la communication et la réalisation des livrables
- ↪ Rédiger les comptes-rendus nécessaires à la bonne communication des travaux
- ↪ Restituer les travaux à AKTO & à la branche professionnelle (intervenir en CPNEFP, le cas échéant, et à la demande)
- ↪ Piloter la fiabilité des livrables produits (adéquation, opérationnalité, ...)
- ↪ Fournir, dans les délais impartis, des livrables de qualité «clés en main» pouvant être réutilisés (format électronique et actualisable) par AKTO & la Branche Professionnelle qui en ont la pleine propriété (totalité des fichiers sources)

### 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,
  - o le profil des intervenants dont les CV mettront en valeur le lien avec l'objet de la prestation
  - o un référent qui sera l'interlocuteur privilégié

## 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
- mettre en œuvre les moyens techniques, logistiques et humains nécessaires à la parfaite réalisation des Prestations
- maintenir une qualité de service conforme aux besoins d'AKTO
- fournir à AKTO les états et rapports nécessaires au suivi des Prestations
- organiser et participer aux réunions convenues avec AKTO
- 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

## Budget & calendrier

Seront attendus de la part des candidats :

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

Calendrier souhaité :

- Lancement des travaux prévu en **avril 2022**
- Date butoir de la fin des travaux fixée à fin Juillet **2022**

## Modalités de réponse

- Mise en ligne prévue le 08/03/2022

La réponse devra être adressée **au plus tard le : 29 /03/2022 avant 17h**

- Sous format électronique à : Maud Quinet [maud.quinet@akto.fr](mailto:maud.quinet@akto.fr)  
[obs.certifs@akto.fr](mailto:obs.certifs@akto.fr)

La décision de la Branche Professionnelle 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.

La Branche Professionnelle & AKTO ne seront engagés qu'après la notification et le conventionnement avec le prestataire choisi.