

CAHIERS DES CHARGES

Création d'une équipe mobile Qualité de Vie au Travail (QVT)

Département des Deux-Sèvres
2022-2024

Coordonnées

LE-CENTRE

Immeuble Le Connétable

18 Boulevard Jeanne d'Arc

86000 Poitiers

Tel : 05 49 61 64 65

Mel : accueil@le-centre.pro

Web : www.le-centre.pro

1. PRESENTATION DE LA DEMANDE

➤ Les donneurs d'ordre et bénéficiaires

Le Groupement de Coopération Sociale et Médico-Social nommé le GCSMS du Haut POITOU a été créé le 6 juillet 2018 GCSMS.

Il regroupe 14 établissements et a pour objectif de mutualiser des projets, des idées et des groupes de travail.

Il a notamment rendu possible les actions suivantes :

- Le déploiement de la télémédecine
- La mise en place du dossier médical partagé
- Un diagnostic et un plan d'actions pour la qualité de vie au travail

Le GCSMS est à l'origine d'un groupe de travail local nommé CPIAS (comité de prévention des infections liées aux soins) travaillant sur les protocoles, les procédures et les bonnes pratiques liées à la prévention des risques infectieux. Il a également mis en œuvre un groupe de travail nommé CRAN (Comité Responsable d'Alimentation et Nutrition) qui se mettra également en place.

Plus récemment le GCM du Haut Poitou a mis sur pied la Plateforme territoriale Solidaire dans le cadre de l'AMI renfort RH de l'ARS Nouvelle Aquitaine, dispositif visant à :

- **Communiquer sur les métiers** : Attractivité et communication sur le secteur médico-social et les métiers du grand âge.
- **Recruter et mise en avant des offres d'emploi** : Promotion et accès aux métiers du grand âge.
- **Orienter** : Mise en place de parcours de recrutement et de formation, en lien avec les acteurs du territoire et nos partenaires.

Le GSMS du Haut Poitou est actuellement composé des organismes suivants :

- Résidence Le Grand Chêne - ST VARENT
- EHPAD Les Résidences du THOUET site « le val d'or » (AIRVAULT)
- EHPAD Les résidences du THOUET site « la valette » (/ST LOUP)
- Résidence de la Plaine - THENEZAY
- Résidence Les Rocs - LA PEYRATTE
- EHPAD Gatebourse – VASLES
- EEHPAD Boucard – MENIGOUTE
- Résidence L'orée du BOIS (PLAINE et VALLEES)
- Résidence « Molière » - THOUARS
- Résidence « Notre Dame des neiges » - SAINT MARTIN DE SANZAY
- EHPAD « La Castelbourdinoise » - SAINT PARDOUX SOUTIERS
- EHPAD « La Ménardière » - SAINT MARC LA LANDE
- EHPAD « Vergnes et Manga » - SECONDIGNY
- Résidence « les Feuillantines » - LE TALLUD
- SSIAD 'pôle séniors' de SAINT VARENT

➤ La structure en charge de la mise en œuvre du présent projet

LE-CENTRE est une association ayant pour objet de mener toute action de veille, d'observation, d'études, de sensibilisation, de centre de ressources, d'information, d'animation notamment de Réseaux de Services aux Salariés du Particulier et Particuliers Employeurs, de production de publications dans le domaine des services aux personnes. Ces actions sont menées vers les salariés ou salariés potentiels du secteur des services aux personnes, les employeurs quel que soit leur statut, les collectivités locales, et toute personne physique ou morale intéressée par le sujet. LE-CENTRE peut développer également des services spécifiques à destination de ses adhérents.

Les actions de LE-CENTRE aujourd'hui se structurent autour de quatre axes :

1/ **Axe services** : informe tous les particuliers sur le secteur de l'aide à l'autonomie (services à la personne et en particulier sur l'offre de service du territoire, le cadre réglementaire, le droit du travail, le CESU... LE-CENTRE est référencé comme un Point Relais Particulier emploi.

2/ **Axe emploi formation** : LE-CENTRE informe et accompagne via des parcours d'intégration les demandeurs d'emploi souhaitant intégrer le secteur de l'aide à l'autonomie, les métiers du secteur, les

employeurs, les besoins à pourvoir. Mais aussi sur l'offre de formation du territoire. A ce titre l'association gère deux plateformes territoriales d'aide à l'autonomie (79 et 86).

3/ LE-CENTRE porte un **CICAT (Centre d'information et de conseils sur les aides techniques)** labellisé par la CNSA, par l'intermédiaire duquel sont menées des actions collectives et individuelles visant à informer les personnes sur les dispositifs permettant de sécuriser et aménager leur logement dans le but de rester vivre à domicile malgré une perte d'autonomie liée à la vieillesse ou à un handicap.

4/ **Axe développement économique** : LE-CENTRE mène diverses actions à destination des professionnels du secteur visant à promouvoir des actions de mutualisation sur divers domaines : développement économique, innovation, formation, assistance juridique, prévention des risques professionnels, lutte contre les discriminations...

2. OBJET DE LA MISSION

Dans le cadre de cet appel à concurrence, l'association LE-CENTRE, en lien et sous l'autorité du GCSMS du Haut Poitou, recherche des cabinets certifiés et reconnus afin de structurer une équipe mobile Qualité de vie au travail pour le compte de 14 ESMS.

PRESTATION 1 ERGONOME ET PREVENTEUR DES RISQUES PROFESSIONNELS

Compétences recherchées :

Étude de l'existant

- Élaborer des questionnaires d'enquête.
- Écouter et recueillir les besoins des usagers.
- Analyser les situations réelles de travail et recueillir des données sur la base d'entretiens individualisés, d'observations, de mesures d'ambiance, de simulations, de groupes de travail, de chroniques d'activité, de prises de vues (photos, vidéos, enregistrements d'événements).
- Évaluer la nature du risque.

Diagnostic et préconisations

- Élaborer un diagnostic en lien avec d'autres acteurs (médecin du travail, DRH, IPRP...).
- Préconiser des actions de prévention des risques, de gestion, de procédures, des améliorations matérielles, techniques et organisationnelles.
- Définir les modalités de mise en œuvre des solutions retenues.
- Chiffrer le coût financier des changements envisagés et planifier leur déroulement dans le temps.
- Rédiger un rapport.
- Présenter les résultats au comité de direction.
- Négocier avec la direction et/ou les syndicats la mise en place des solutions envisagées.

Accompagnement au changement et suivi des projets

- Accompagner et suivre la mise en œuvre des actions d'amélioration des situations de travail ou de prévention des risques professionnels.
- Former et conseiller les salariés (utilisation du nouveau poste de travail, sur les nouvelles méthodes de travail à adopter, sur les normes existantes...).
- Assurer un suivi auprès des salariés comme des responsables afin d'analyser les répercussions, positives et négatives, des changements apportés.
- Concevoir des indicateurs de suivi (tests utilisateurs, questionnaires de satisfaction, etc.).
- Rédiger et actualiser les procédures, protocoles et consignes générales liés à la prévention des risques professionnels (fiches pratiques, certificats de conformité, documentation réglementaire, gestion des entreprises extérieures...).
- Mettre en place une démarche qualité.

- Réaliser le contenu pédagogique (livret de prévention, guide de bonnes pratiques, modules e-learning, webinaire, etc.) et animer des formations/actions de sensibilisation sur les problématiques de santé au travail.

PRESTATION 2 PSYCHOLOGUE DU TRAVAIL

Compétences recherchées :

Analyse des besoins

- Comprendre et analyser le fonctionnement d'une organisation de travail
- Écouter, mener des entretiens individuels afin de repérer la nature de la demande et étudier les besoins du salarié, analyser afin de révéler les problématiques du salarié face à sa situation de travail.
- Mettre en œuvre le diagnostic des risques psychosociaux en animant un comité de pilotage, des groupes de travail afin d'identifier les facteurs de risques.
- Intervenir dans le développement des organisations du travail (audit social, plan de formation, dispositif de communication, conduite de projet...).
- Mener une expertise des situations professionnelles (risques psychosociaux, conflits, discrimination, qualité de vie au travail...).
- Analyse de poste de travail et réflexion sur les fiches de poste

Accompagnement

- Mettre en place des groupes d'analyse de pratiques et d'espace de discussions pour permettre aux personnes d'échanger sur leurs pratiques, trouver de nouvelles pistes d'actions et de réflexion.
- Proposer des entretiens individuels aux salarié.e.s afin d'aborder la situation de travail, l'accompagnement au changement
- Mise en place d'un plan de formation, GPEC

Actions de prévention et de sensibilisation

- Explorer et sensibiliser aux actions de prévention les salariés, les dirigeants, les membres des instances représentatives du personnel, les préventeurs et les managers.
- Proposer, structurer et mettre en place les interventions de prévention en entreprise dans le domaine des RPS (risques psychosociaux), suivant des méthodologies reconnues (INRS, ANACT notamment) et en accord avec l'équipe pluridisciplinaire : entreprise, médecins du travail, infirmiers en santé travail, ergonomes, assistants sociaux...
- Participer en lien direct avec les membres du CSE (comité social et économique) et de la CSSCT (commission santé, sécurité et conditions de travail) au suivi des travaux de l'instance ; participation aux réunions et groupes de travail associés.
- Élaborer la documentation opérationnelle (fiches prévention, documents types...).
- Informer sur les dispositifs de gestion de carrière (bilan de compétences, CEP, CPF...) et les relais possibles (OPCO...)

3. CONTEXTE DE LA MISSION

Le secteur de l'aide à l'autonomie est particulièrement touché par une pénurie de personnels et des problématiques de sinistralité au travail, phénomènes croissants ces dernières années et aggravés par la crise sanitaire et par une crise d'attractivité.

Dans ce contexte, différentes actions sont menées par les pouvoirs publics et les acteurs professionnels et notamment par l'Agence régionale de santé (ARS).

Aussi, l'ARS Nouvelle Aquitaine a lancé un appel à manifestation d'intérêt en 2021 intitulé « Création d' « équipes mobiles QVT » en Nouvelle-Aquitaine, établissements du secteur « personnes âgées » (EHPAD, SSIAD, SPASAD).

Ce nouveau projet s'inscrit dans le prolongement et en conjonction des dispositifs existants et différents projets qui mobilisent les acteurs du champ de l'autonomie des Deux Sèvres (Plateforme Territoriale Solidaire – PTS79- porté par l'EHPAD l'orée des bois pour le CGSMS du Haut Poitou, Plateforme d'aide et de service à l'autonomie et CICAT porté par LE-CENTRE...).

Au regard de ce constat et des besoins exprimés par les établissements médico-sociaux, le GCSMS du Haut Poitou a confié à l'association LE-CENTRE, par délégation, le soin de déployer le projet auprès des établissements constitutifs du GCSMS du Haut Poitou.

Objectifs généraux du projet

- Fédérer un groupe d'établissements et de services autour de la constitution d'une équipe mobile QVT qui a pour ambition de venir en soutien à l'ensemble des professionnels des établissements et services médico-sociaux du département ;
- Intégrer cette opération aux coopérations déjà mises en place dans le département (Plateforme territoriale Solidaire 79, Plateforme des services et des métiers de l'autonomie des Deux-Sèvres...) ;
- Favoriser le recours à des experts et consultants spécialisés en matière de santé au travail. Il s'agit de couvrir le plus largement possible les besoins en matière de prévention de risques d'un ESMS ;
- Favoriser une logique de coopération avec différents dispositifs existants proposés par les caisses de retraites complémentaires, SIST 79, CARSAT Centre Ouest, l'ARACT NA, le centre de gestion... ;
- Limiter les conséquences de la crise sanitaire sur la santé des salariés et par voie de conséquence des résidents ;
- Rendre le secteur de l'aide à l'autonomie plus attractif et améliorer l'image des établissements afin de fidéliser les personnels en montrant l'amélioration concrète que des actions QVT peuvent générer.

4. SPECIFICITE DE LA MISSION

Evaluation :

Un point d'étape sera réalisé en cours d'année avec LE-CENTRE et le GCSMS du Haut Poitou.

Une restitution orale et écrite présentant l'organisation de la prestation, le nombre de participants ainsi que leur satisfaction sera faite. Il contiendra, le cas échéant, des préconisations pour les futures interventions.

Un rapport écrit annuel synthétique sous format électronique et papier, établissant un bilan des prestations effectuées pour chaque établissement sera adressé à LE-CENTRE et le GCSMS du Haut Poitou. Ce rapport fera notamment état du nombre de salariés impactés et de leur satisfaction.

Planning :

Les interventions seront réparties sur l'ensemble de l'année sous la supervision de LE-CENTRE et en lien étroit avec les directions des établissements médico-sociaux selon un droit de tirage.

Localisation :

Dans les locaux définis en accord avec les ESMS et en leur sein, situés dans le département des Deux-Sèvres.

Durée :

La durée de l'action sur la convention est programmée jusqu'en 2024.

5. PROCEDURE DE MISE EN CONCURRENCE

a) Mise en œuvre de la procédure de mise en concurrence

La date limite de remise des propositions du/des cabinet.s à l'association LE-CENTRE, par mail accueil@le-centre.pro est fixée au **20 octobre 2022 à minuit**.

Il est possible de répondre à l'une ou l'autre des deux prestations, ou bien les deux ensemble.

A partir des informations figurant dans le présent appel, le prestataire soumettra une proposition d'intervention comportant :

- Une note méthodologique précisant les objectifs, la méthode, les étapes de l'intervention proposée, et les références du cabinet ;
- Le détail du nombre de journées ou de demi-journées d'intervention ;
- Un calendrier prévisionnel de réalisation de l'intervention ;
- Le montant TTC de la prestation (cout intervention horaire)¹ ;
- Les compétences mises à disposition pour le déroulement de la mission ;
- Il sera spécifié dans la proposition le nom et les coordonnées de la structure référente pour cet appel à prestataire, ainsi que ceux de (des) l'intervenant(s) principal(aux) ;
- Le consultant s'appuiera sur le diagnostic réalisé par LE-CENTRE et le GCSMS du Haut-Poitou, ainsi que tous les documents collectés par LE-CENTRE et le GCSMS du Haut-Poitou.

Il est demandé aux consultants pressentis de présenter une offre d'intervention sur ces bases.

b) Critères de sélection des consultants et suivi de la prestation d'accompagnement

Les bénéficiaires de l'accompagnement réceptionnent les propositions des consultants et/ou experts. Les bénéficiaires organisent un comité de sélection en interne. Ces derniers font part de leur choix à LE-CENTRE sur la base d'une notation de 0 à 4 par critères, sur un total de 20 points.

	Consultant 1	Consultant 2	Consultant 3
Méthodologie proposée			
Respect du cahier des charges			
Connaissance du secteur d'intervention			
Mise en évidence de préconisations et d'un plan d'actions			
Coût de la mission			
Total			

La mission fera l'objet d'un suivi de la part de LE-CENTRE et GCSMS du Haut-Poitou, sous la forme de contacts téléphoniques et/ou de courriels réguliers avec le consultant.

Une fois la sélection réalisée, un temps d'échanges entre LE-CENTRE, le CGSMS du Haut-Poitou et le.s cabinets sélectionné.s sera mis en place afin de caler et calibrer plus précisément les interventions des professionnels

¹ Les prix sont réputés comprendre toutes charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation. Ils sont exclusifs de tout autre émoluments ou remboursement de frais au titre de la même mission. Ils comprennent tous les frais de déplacement ou de réunions nécessaires pour l'exécution de la prestation, ainsi que toutes les charges fiscales ou parafiscales supportées par le titulaire ou encore les frais d'ajournement ou de rejet des prestations.

Si au cours de sa mission, le consultant pressent une réorientation nécessaire de son travail, l'obligeant ainsi à dévier du cahier des charges initial, il devra en faire la proposition par écrit à LE-CENTRE, et au GCSMS du Haut-Poitou.

Le consultant tiendra informé LE-CENTRE de toutes difficultés ou incidents relatifs à l'exécution de sa mission par courrier ou courriel. A charge pour LE-CENTRE d'en tenir informer le GCSMS du Haut Poitou.

Un questionnaire de suivi post-accompagnement sera également adressé aux bénéficiaires et aux consultants afin d'évaluer la mission réalisée et si besoin, engager un accompagnement complémentaire.

Il pourra être demandé au consultant de réaliser le suivi post accompagnement de la mission, pour mesurer à moyen terme, les niveaux d'appropriation des actions et préconisations et du fait, l'impact même de l'intervention.

Une convention sera signée entre le consultant, LE-CENTRE et le GCSMS du Haut Poitou précisant les modalités précises d'interventions.

c) Calendrier

- **Date et heure limites de remise des offres : 20 octobre 2022 à Minuit.**
- **Date de publicisation du (des) candidats(s) retenu(s) : 4 novembre 2022**
- **Date de lancement du projet : 16 novembre 2022**