

**DEMARCHE DE DIALOGUE SOCIAL EN DIRECTION DE LA BRANCHE  
DE LA PROPRETE ET SERVICES ASSOCIES EN REGION PROVENCE  
ALPES COTE D'AZUR**

**APPEL A PROJET  
POUR L'ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN ŒUVRE  
OPERATIONNELLE D'UN PLAN D' ACTIONS**

**CAHIER DES CHARGES**

février 2010

## Préambule

La DIRECCTE Provence Alpes Côte d'Azur souhaite poursuivre l'accompagnement à visée structurante initié en 2008 par la Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle en direction du secteur professionnel de la Propreté et des services associés.

Cette démarche fait partie intégrante de la : « Conférence Permanente de l'Europe sociale, de l'économie et de l'emploi », instance permanente de dialogue social tripartite en région PACA (voir description en annexe 1).

Concernant la branche de la Propreté et des services associés, les objectifs généraux de la méthodologie d'accompagnement mise en œuvre ont consisté à :

- créer les conditions d'un dialogue ouvert entre les différents acteurs de la sphère publique et les partenaires sociaux et acteurs du secteur, dans la perspective de faciliter la structuration de cette branche.
- faire de ce dialogue une méthode de travail habituelle de cette branche professionnelle.

D'un point de vue opérationnel, il s'agissait de conduire la démarche pour :

- Aboutir à un regard partagé sur ce secteur et sa situation économique.
- Rechercher et clarifier les déterminants de performance.
- Conduire une réflexion sur l'outsourcing et la relation donneurs d'ordre/sous traitants. Engager une réflexion sur les métiers et leur attractivité.
- Analyser les besoins en compétences.
- Examiner, éventuellement, les conditions d'attractivité territoriale (Quel développement territorial sur les zones géographiques concernées ?...).

Les partenaires de la branche de la Propreté et des services associés ont alors souhaité marquer un premier point d'étape à cette démarche structurante, par la signature d'une déclaration commune d'intention, permettant d'acter la volonté de poursuivre ensemble les travaux initiés.

D'un point de vue opérationnel, cette déclaration se traduit aujourd'hui par la volonté des partenaires de mettre en œuvre un observatoire dénommé O.S.E.R. (Observatoire Social et Economique Régional-Propreté et services associés, voir description en annexe 2).

## 1. Cadre de l'intervention.

Le CARIF Espace Compétences, centre de ressources régional inscrit au contrat de projet 2007-2013, est chargé par la DIRECCTE PACA d'apporter un appui technique aux actions entreprises dans le cadre de la « Conférence permanente de l'Europe sociale de l'économie et de l'emploi », dont fait partie la démarche structurante initiée en direction de la branche de la Propreté et des services associés.

Le CARIF Espace Compétences est donc chargé d'accompagner cette branche et, en occurrence, les différents acteurs de la sphère publique, les partenaires sociaux et acteurs du secteur engagés dans cette démarche partenariale, à construire l'observatoire O.S.E.R. à mettre en œuvre ses premières réalisations.

## **2. La commande : cahier des charges.**

### *A/ Les motifs et l'expertise.*

Compte tenu de la pluridisciplinarité exigée par la mise en œuvre de cet observatoire, de manière à répondre aux plus près des attentes des partenaires, nous souhaitons associer à notre intervention une expertise pouvant mettre en œuvre l'accompagnement nécessaire à l'émergence d'O.S.E.R. ainsi qu'à ses premières réalisations.

***Cet accompagnement nécessite une expertise relevant à la fois du champ du dialogue social et du travail, des domaines de l'économie, de l'emploi et de la formation, compte tenu des objectifs d'O.S.E.R. et des principes mêmes de la démarche.***

***Cet appel à projet doit donc aboutir au choix du prestataire le mieux adapté à cette polyvalence en même temps qu'à cette expertise.***

### *B/ Les principales étapes du projet.*

Il s'agira d'accompagner les partenaires à structurer l'observatoire O.S.E.R. qu'ils ont convenu de mettre en œuvre.

Dans cette perspective, le prestataire accompagnera le comité de pilotage dans sa réflexion, dans ses décisions en prenant le soin de veiller au respect des règles relevant d'une démarche de dialogue social fondée sur le tripartisme.

Dans ce cadre, il accompagnera ce même comité de pilotage et éventuellement les groupes de travail à :

- s'accorder sur les termes de référence du projet OSER et à les formaliser.
- fixer et formaliser les règles de fonctionnement de cet observatoire.
- s'accorder sur le plan d'action 2010.

Dans un second temps, le prestataire sera aussi chargé d'accompagner les réalisations 2010 résultant de ce plan d'action.

Il prendra alors le soin d'ancrer cet observatoire dans des perspectives opérationnelles, tout autant qu'innovantes et expérimentales.

Notons toutefois, que des pistes d'action pour 2010 ont déjà été évoquées par les partenaires. Les thématiques prioritaires susceptibles d'être investies sont les suivantes :

- L'exploration de la relation prestataires/donneurs d'ordre.
- L'exploration de la différenciation entre les entreprises du secteur de la propriété et les structures d'insertion intervenant dans le cadre des métiers de l'entretien et du nettoyage.

*C/ Modalités de réponse.*

La réponse se fera de manière libre. Elle décrira de manière précise la méthode d'intervention qui permettra de conduire le projet dans une démarche de dialogue social. La méthode et les supports favoriseront l'innovation tout autant que la capitalisation des travaux, dans la mesure où la démarche engagée avec cette observatoire relève à la fois de l'innovation mais aussi de l'opérationnalisation. L'objectif de valoriser des résultats effectifs à court et moyen terme relève aussi d'un enjeu.

La réponse apportera par ailleurs la preuve d'une expertise pluridisciplinaire telle qu'énoncé en A/.

Une expérience relevant d'une démarche similaire et, plus généralement, une expérience acquise en matière d'accompagnement permettant la réflexion et l'évolution de branches professionnelles sera un atout supplémentaire.

Une connaissance sérieuse du secteur de la Propreté et des services associés ainsi que des problématiques spécifique à cette branche professionnelle sera fort appréciée.

La réponse sera accompagnée d'un budget détaillé et du nombre de jours affecté par action.

*D/ Calendrier de mise en oeuvre.*

L'action devrait prendre effet à compter de début mars et s'étaler au plus tard jusqu'à fin novembre 2010.

**3. Informations complémentaires au cahier des charges.**

Outre l'appui méthodologique et l'animation telles que demandés, le prestataire devra participer à différentes réunions de régulation et de comité technique pouvant être déclenchées à la demande du CARIF Espace Compétences chargé d'assurer le suivi et le bon fonctionnement de la mise en œuvre opérationnelles de cette démarche. Ce comité technique se réunira au maximum 3 fois sur l'ensemble de cette démarche, d'autres échanges de suivi/ régulations pouvant intervenir selon d'autres modalités de communication.

En dehors des documents déjà spécifiés dans les phases de déroulement du projet telles que décrites précédemment – comptes rendus de réunions, notes de synthèses, formalisations diverses - le prestataire devra aussi produire rapports et bilan à l'issue de la mission.

#### **4. Modalités de réponse.**

Les réponses au présent appel à projet seront adressées par courrier électronique ou courrier postal :

**CARIF ESPACE COMPETENCES – GIP –**

Centre de vie Agora  
BP 1002 – ZI Les Paluds  
13400 AUBAGNE

[emaurel@espace-competences.org](mailto:emaurel@espace-competences.org)

Tél : 04.42.82.43.20

Fax : 04.42.82.43.32

**AU PLUS TARD LE DIMANCHE 21 MARS 2010 – MINUIT**

Les réponses seront instruites sur la base des critères hiérarchisés comme suit :

- Expertise et polyvalence pluridisciplinaire avérées.
- Expérience de l'organisme dans le domaine concerné et/ou dans le cadre d'une démarche similaire.
- Clarté et cohérence de la proposition.
- Rapport qualité prix.

**ANNEXE 1 :****Rappel d'une démarche régionale :**

**« La conférence permanente de l'Europe sociale de l'économie et de l'emploi ».**

**1- la conférence permanente : une instance permanente de dialogue social tripartite en région**

*De même qu'il existe des temps et des lieux de concertation fondés sur un dialogue tripartite au plus haut niveau des institutions européennes et de chacun des états membres, en 2008, la DRTEFP PACA convient de créer, à titre expérimental, ces lieux et ces temps au niveau des autorités de gestion des fonds en région. La mise en oeuvre pertinente de la stratégie d'emploi de Lisbonne, des politiques et des programmes subséquents, ne peuvent pas se passer d'une telle concertation.*

*Ce lieu, c'est la conférence permanente de l'Europe sociale que nous proposons de créer. Elle est conçue comme un processus articulé d'initiatives permanentes. La conférence permanente se veut un espace public, ouvert par l'initiative des autorités de gestion des programmes européens en région, et où sont invités à prendre leur place, à donner leur avis et à contribuer au moyen de leurs prérogatives propres (négociation paritaire), les acteurs socio professionnels (employeurs et syndicats de salariés).*

*Loin de concevoir cette instance comme une initiative ponctuelle, il s'agit au contraire d'ouvrir un espace permanent de concertation, doté d'organes d'animation, organisé en fonction des différentes problématiques et ponctué par des temps forts. Les principes de fonctionnement sont ceux du tripartisme. L'égalité des points de vue est garantie, ce qui implique le droit d'initiative de chaque partenaire dans la proposition des sujets à aborder dans la discussion et dans la négociation, et l'alternance dans la conduite des projets, à l'initiative des partenaires. Chacun est garant de ces principes.*

*.... Les autorités de l'Union ont pris conscience de la distance qui sépare les citoyens et les organisations sociales de la vie des institutions européennes et de la conception des politiques. Pour y remédier, il y a besoin d'instances de dialogue.*

**2- Le rôle de l'Etat et le besoin d'accompagnement**

*21- Le portage politique de cette initiative est assuré par le préfet de région (SGAR). Ce portage s'effectuera dans le cadre d'une organisation qui reste à préciser et qui bénéficiera d'un accompagnement spécifique.*

*22- Les initiatives et les projets prenant place sur le champ du travail, de l'emploi, de l'insertion et de la qualification professionnelles seront portés dans un premier temps par la DRTEFP (DIRECCTE), avec ses partenaires habituels.*

*Les services de la DRTEFP (DIRECCTE) sont mobilisés de manière transversale sur ces sujets.*

*Il reste que ces projets ont eux-mêmes besoin d'être appuyés, consolidés et fiabilisés par des prestations intellectuelles externes, l'extériorité même étant un facteur de réussite.*

*La plupart des conduites de projet supposent le recueil de points de vue, leur confrontation sous toutes les formes (échanges à distance, réunions...), la consolidation progressive de points de vue partagés, la capitalisation...*

*Une partie des fonctions d'animation des échanges et des débats, de transcription des points de vue, de synthèse des débats sera confiée à des intervenants extérieurs.*

*De même la construction de certains événements, la communication afférente, les relations avec les media seront confiées à des spécialistes extérieurs.*

## ANNEXE 2 : O.S.E.R.

### « Observatoire Social et Economique Régional-Propreté et services associés »

Cet observatoire porte sur le territoire de la région Provence Alpes Côte d'Azur.

Il résulte d'une volonté partagée entre l'Etat – DIRECCTE PACA- les partenaires sociaux CFDT, CFE/CGC, CFTC, FO, et la Fédération de la Propreté – CREPSE PACA – de mettre en actes la déclaration commune d'intention qu'ils ont signée le 22 septembre 2009 que de poursuivre la réflexion collective qu'ils ont initiée en octobre 2008 sur l'évolution de la branche de la Propreté et des services associés afin d'améliorer la compétitivité de ce secteur en innovant dans et par les ressources humaines.

*(Extrait compte rendu comité de pilotage de janvier 2010)*

### Fonctionnement d'OSER

Plusieurs principes, d'ores et déjà partagés, ont néanmoins été réaffirmés :

- Les travaux initiés dans le cadre d'OSER ont vocation à produire des éléments de compréhension et à susciter des expérimentations en faveur de l'amélioration de la **qualité de l'emploi et du développement des entreprises du secteur.**
- Ils s'inscrivent en étroite conformité **avec les principes portés dans le cadre de la déclaration d'intention** signée en Septembre 2009 par l'Etat, les organisations syndicales et patronales de la région (démarche tripartite).
- Le périmètre des études et expérimentations menées dans le cadre d'OSER est **régional** (Paca) conformément à la déclaration d'intention.
- La **maîtrise d'ouvrage du projet « OSER » est assurée par le comité de pilotage de la démarche partenariale « Propreté »** conformément à la déclaration d'intention. Le comité de pilotage peut éventuellement constituer des commissions de travail sur des thèmes plus particulier, en définissant le cahier des charges et le fonctionnement de ces dernières.
- Lors de cette séance, il a également été réaffirmé la nécessité de donner à cette démarche un **caractère à la fois innovant et opérationnel**, de façon à pouvoir valoriser des résultats effectifs à court et moyen terme.

### Thématiques prioritaires susceptibles d'être investies

Au terme des débats, deux thématiques sont considérées comme prioritaires :

- **l'exploration de la relation prestataires/donneurs d'ordre.** En effet, lors des travaux précédents, il avait été envisagé que l'expérimentation pourrait porter sur « *le développement qualitatif de la relation entre les donneurs d'ordre et les entreprises de « propreté et services associés »* ». Les objectifs envisagés étaient alors les suivants :

«*L'expérimentation a pour objet :*

- *de détecter la nature des difficultés qui se posent entre les donneurs d'ordre et les prestataires et qui sont préjudiciables à la qualité du service et à la qualité de l'emploi ;*
- *d'analyser ces difficultés ;*
- *de proposer des pistes de conciliation entre les parties ;*
- *et de contribuer à un meilleur équilibre entre les donneurs d'ordre et les prestataires par la formalisation de propositions économiques et sociales aiguës par les cas observés ».*

Depuis, une étude a été initiée en Rhône-Alpes, pour le compte de la FEP, sur les stratégies des donneurs d'ordre dans la détermination de leur cahier des charges.

Il conviendra de préciser l'angle selon lequel cette problématique pourrait être explorée dans le cadre d'OSER : expérimentation portant sur les exigences des donneurs d'ordre dans le cadre de la rédaction de leurs cahiers des charges ou sur la stratégie de l'offre, notamment la façon dont les entreprises de propreté valorisent la dimension immatérielle de leurs prestations.

- l'exploration de **la différenciation entre les entreprises du secteur de la propreté et les structures d'insertion** intervenant dans le cadre des métiers de l'entretien et du nettoyage.

Cette thématique viserait notamment à étudier les hypothèses suivantes :

- les structures d'insertion (AI, EI, etc...), à défaut de différenciation, interviennent sur le même marché que les entreprises de propreté traditionnelles, de telle sorte que les emplois d'insertion chassent les emplois traditionnels ;
- les entreprises de propreté traditionnelles exercent elles-aussi des fonctions d'insertion auprès de publics éloignés de l'emploi sans toujours toutefois contraindre les personnels à entrer dans le cadre de dispositif d'insertion, mais en leur proposant, à travers des contrats traditionnels, des parcours professionnalisants et qualifiants au sein de la profession.

Cette problématique pourrait déboucher sur un état des lieux permettant de mieux identifier la place de l'insertion par l'activité économique dans le secteur du nettoyage et son éventuelle différenciation avec le secteur traditionnel, en partageant notamment un certain nombre de données – disponibles chez les différents partenaires mobilisés dans le cadre de cette démarche – : nombre de contrats aidés dans le secteur du nettoyage, orientations vers ce secteur, taux de sortie des bénéficiaires du RMI vers ce secteur, etc....

Pour mener l'un ou l'autre chantier, plusieurs méthodes de travail sont envisagées : mobilisation de comités d'entreprise, passation de questionnaires auprès des adhérents des organisations patronales, etc.

Compte tenu des problématiques soulevées dans le cadre du séminaire, **une troisième thématique** pourrait également être explorée et resterait donc à déterminer.