



Cette action peut être cofinancée par le Fonds Social Européen dans le cadre du programme opérationnel national « emploi et inclusion » 2014-2020
Ou par le Fonds Social Européen dans le cadre du programme « Initiative pour l'Emploi des Jeunes »
Ou dans le cadre du fonds CUD.

Appel à propositions pour formation Agent(e) d'hôtellerie, Valet/Femme de chambre, Employé(e) d'étage

Actions de Formation pour l'Emploi pour DE PLIE et IEJ
et pour salariés en insertion

1. Contexte :

L'association a pour objet, sur le bassin d'emploi de la région dunkerquoise, de favoriser le retour à l'emploi, la formation tout au long de la vie, l'insertion sociale et professionnelle, le maintien, le développement de l'activité et de l'emploi ainsi que l'aide à la création et à la reprise d'entreprise, et ce, notamment dans le champ de l'économie sociale et solidaire ou encore de l'intégration à l'emploi des personnes souffrant de handicaps ou des personnes âgées dépendantes.

Elle développe ses activités en partenariat avec les acteurs institutionnels, économiques et sociaux intervenant sur le territoire de la Communauté Urbaine de Dunkerque et de la Flandre dunkerquoise.

Entreprendre Ensemble porte notamment :

- La Maison De l'Emploi
- Le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
- La Mission Locale
- L'Ecole de la 2ème chance Côte d'Opale
- Le Bureau Information Jeunesse
- L'Espace Information sur la Formation
- La promotion de l'Economie Sociale et Solidaire

Entreprendre Ensemble bénéficie du soutien de l'Union Européenne et des principaux acteurs institutionnels, économiques et sociaux intervenant sur le territoire avec qui elle construit l'ensemble de ses plans d'actions.

A l'aide de financement dans le cadre du PLIE, Entreprendre Ensemble met en œuvre

- des Actions de Formation pour l'Emploi (AFE) pour des demandeurs d'emploi, participants du PLIE, jeunes et adultes (DELD voir DETLD, BRSA, habitant des Quartiers Politiques de la Ville).

A l'aide de financement dans le cadre de l'IEJ (Initiative pour l'Emploi des Jeunes), Entreprendre Ensemble met en œuvre

- des Actions de Formation pour l'Emploi (AFE) pour des jeunes âgés de moins de 30 ans sans emploi et ne suivant ni études ni formation (NEET).

A l'aide de financement dans le cadre du PLIE et de Fonds C.U.D., Entreprendre Ensemble met en œuvre

- des actions de formation pour des salariés en insertion pour le compte de divers employeurs de salarié en insertion.

Ces actions visent à faciliter l'intégration durable des jeunes et adultes les plus en difficulté sur le marché du travail ; la formation va les monter en compétences recherchées par les employeurs sur le territoire. Une fois acquises, elles leur permettent d'augmenter leur employabilité et accélérer leur retour à l'emploi

2. Descriptif de la prestation :

Entreprendre Ensemble souhaite être accompagné par un partenaire du territoire dans une démarche de formation et d'insertion professionnelle dans le domaine de **l'hôtellerie**.

En effet, afin de faciliter l'accès à l'emploi de demandeurs d'emploi et des salariés en insertion jeunes et adultes, sur des postes **d'agent(e) d'hôtellerie ou Valet/femme de chambre ou employé(e) d'étage**, Entreprenre Ensemble souhaite former sur l'ensemble des compétences suivantes :

Avant-propos

- Accueil
- Présentation des objectifs de formation et des rôles et missions d'un agent d'hôtellerie
- Prise de connaissance de l'environnement professionnel et des différentes structures d'hébergement.
- Sensibilisation au développement durable
- Vue d'ensemble et organisation de son secteur ou environnement de travail : le chariot, les chambres, le couloir, les parties communes, le linge, la gestion des priorités...

Compétences à acquérir

- **Entretien et préparation des chambres**
- Effectuer la mise en ordre et remise en état quotidien des chambres (à blanc ou en recouche)
- Faire l'entretien quotidien des chambres, salles de bains et sanitaires des clients
- Réapprovisionner en produits d'accueil
- S'approprier la feuille de ménage et le tableau de service
- Entretien des parties communes de l'établissement dédiées à la clientèle
- Connaître, appliquer et respecter les normes de propreté, d'hygiène et de sécurité
- **Maitrise du matériel et des produits**
- Utiliser correctement et stocker les produits d'entretien
- Gérer le matériel et les produits.
- Charger correctement son chariot
- **Gestion et entretien du linge**
- Prendre en charge le linge de service des étages, le circuit du linge et connaissance de la marche en avant, préparer le linge et son départ pour la blanchisserie.
- Contrôler quantitativement et qualitativement le linge, sensibilisation à la gestion du cas « punaise de lit ».
- Connaître les procédures pour la prise en charge du linge des clients
- **Préparation et service du petit déjeuner**
- Mettre en place le service du petit déjeuner
- Suivre le service du petit déjeuner
- Réaliser les travaux de fin de service du petit déjeuner
- Assurer le petit déjeuner en chambre : préparer et vérifier la conformité des plateaux à la commande (contenu, horaire) et débarrasser.
- **Accueil – communication et sécurité**
- Appliquer les règles d'accueil, de communication et de comportement avec les clients :
 - règle de savoir vivre (amabilité, discrétion),
 - communiquer de façon précise et courtoise,
 - adapter son comportement et son langage à la diversité de la clientèle,
 - avoir une tenue vestimentaire et corporelle irréprochable,
 - respect des consignes,
- Appliquer les règles de sécurité, les gestes et postures

6- Stage en entreprise de 70h

Le prestataire devra apporter son appui à la recherche de lieux de stage

Durée de l'action : entre 180h et 200 h et 70h de stage
Groupe de 6 à 10 personnes
Lieux de l'action : territoire de Dunkerque obligatoire.

3. Modalités de réponse

L'organisme de formation proposera un parcours complet de formation correspondant aux modules ci-dessus.

Sa réponse comportera dans un

➤ **1^{er} dossier inférieur à 8 pages :**

- les modalités de positionnement, organisation d'une réunion d'information collective, passage de tests et entretiens si nécessaire
- les prérequis attendus des publics
- les contenus pédagogiques, modalités et volumes horaires des différents modules et s'il s'agit de théorie ou pratique.
- les exigences en termes de port d'EPI lors de la formation devront être précisées. Elles seront communiquées dès la phase de recrutement et au démarrage de l'action.
- un accompagnement professionnel individualisé en fin de formation en dotant les stagiaires de la formation d'outils et de méthodes pour faciliter un retour à l'emploi : CV, relation avec réseau d'entreprise etc...
- La remise d'un livret individuel comprenant les compétences acquises, le niveau d'anglais, le bilan du stage en entreprise.
- le nombre de stagiaire minimum et maximum requis par l'OF pour constituer un groupe.
- les modalités de suivi administratif : les convocations, les émargements, la gestion des retards et des absences, les suivis des stagiaires à 3 mois et à 6 mois après la fin de la formation.
- les modalités d'annulation et de modification de la commande
- les coordonnées (mail et téléphonique) de la personne référente de la convention qui sera passée avec Entreprendre Ensemble.
- **une attestation d'assurance de l'organisme de formation pour la prise en charge des apprenants sur le lieu de formation sera demandée.**

➤ **2e dossier**

Le devis de l'action, sachant que contraint par le FSE l'action ne pourra pas être supérieure à 25 000€.

Le cout global de la formation avec le cout horaire par apprenant

Le coût horaire sera indiqué en HT et TTC, et l'organisme précisera s'il est non assujetti à la TVA.

Le prestataire précisera s'il facture ou pas les heures d'absence des apprenants.

Une proposition de calendrier de réalisation d'une 1^{ere} action au 2^e trimestre 2019.

La programmation d'un bilan intermédiaire et final avec la remise du livret lors du bilan final.

➤ **3e dossier**

Les ressources humaines allouées à l'action : les noms et CV des intervenants dans l'action, et des formateurs diplômés et/ou expérimentés permettant l'acquisition des connaissances et des compétences professionnelles liées aux objectifs de la formation.

Le réseau d'entreprise pouvant aider aux stages.

➤ **4e dossier**

Les ressources matérielles en précisant si possible le nombre de plateaux techniques et les matériels de qualité et aux normes

Et si possible des photos et la liste des matériels.

Pour les réponses numériques, vos fichiers devront être inférieurs à 10 Mo pour ne pas être rejetés.

4. Conventonnement, suivi et facturation pour les actions qui seront mises en place.

4.1 Conventionnement

Avant le démarrage des actions, une convention sera signée entre le prestataire retenu et Entreprendre Ensemble.

Cette convention, précisera les modalités de partenariat entre le prestataire et Entreprendre Ensemble, notamment sur les informations suivantes :

- L'intitulé de formation ;
 - Les dates de réalisations de l'action de formation
 - Le nombre de jours ;
 - Le nombre d'heures ; et le nombre d'heures par module ;
 - Le nombre de bénéficiaires ; les noms et prénoms des bénéficiaires
 - Le coût pédagogique horaire ; le coût global
- Une attestation d'assurance de l'OF sur la prise en charge des apprenants sur le lieu de formation.

4.2 Suivi des actions

La traçabilité des heures de formation se fera par le biais de feuilles d'émergence collectives hebdomadaires spécifiques FSE précisant les noms des apprenants, les horaires de présence signés à la ½ journée par le stagiaire et par le formateur. Ce document doit comprendre les logos de l'ensemble des financeurs. Un modèle de feuille d'émergence conforme sera fourni au prestataire retenu avant le démarrage de l'action.

Le partenaire devra se soumettre à tout audit qualité ou de contrôle de la part des financeurs y compris des organismes de contrôle des instances communautaires au même titre qu'Entreprendre Ensemble.

4.3 Facturation et règlement

A l'issue de la formation, le prestataire devra transmettre une facture au prorata des heures effectivement réalisées accompagné des pièces justificatives exigées suivantes :

- feuilles d'émergence d'Entreprendre Ensemble dûment complétée et signée. Les feuilles d'émergence de l'organisme ne sont pas recevables.
- les attestations de formations
- le cas échéant les certifications et habilitations ou leur copie si celles-ci sont remises en main propre aux stagiaires. Dans ce cas, l'organisme le précisera à Entreprendre Ensemble

En cas d'absence d'un ou de plusieurs stagiaires à une formation, l'organisme appliquera les modalités qu'il aura précisé dans sa réponse comme demandée au point 3. Modalités de réponse.

Le règlement de la prestation se fera au vu des éléments quantitatifs et qualitatifs fournis et en fonction des dites modalités.

4.4 Obligations liées aux cofinancements FSE

Le prestataire devra faire figurer les logos du FSE, Entreprendre Ensemble et des partenaires sur **TOUS** les documents et supports utilisés dans le cadre de cette action : convention, feuilles d'émergence, attestation de formation, site internet, bilans, tableau de suivi etc...

Une information et une communication sur le co-financement FSE devra être faite auprès des participants.

5. Critères de choix

Les critères de choix de l'offre retenue avec pondération sont :

- Tarif horaire/stagiaire 40%
- Contenu pédagogique et innovation 40%
- Calendrier 10%
- Localisation de la formation + lieux d'accueil des apprenants 10%

Une attention particulière sera portée sur l'organisme qui

-> aura la capacité de proposer une prestation axée à 90% sur la mise en situation réelle et pratique sur des plateaux techniques conséquents pour pouvoir accueillir 10 apprenants.

-> proposera une pédagogie individualisée et différenciée

-> pourrait proposer des notions d'anglais de base professionnel pour traiter des demandes basiques de clients anglophones

-> sera force de proposition

6. Modalités de réponse

Date limite de réponse : 13 septembre 2019. Période de réalisation de(s) l'action(s) : second semestre 2019.

Réponse à envoyer sous **format électronique (< à 10 M0)** par email à martine.verstraete@eedk.fr
et courrier postal à

Entreprendre Ensemble, Martine VERSTRAETE, 66 rue des Chantiers de France, 59951 DUNKERQUE.