



OBSERVATOIRE des MÉTIERS
de l'alimentation en détail

Marché à procédure adaptée (MAPA)

Sélection d'un prestataire pour une étude
Attractivité des métiers – Fidélisation des
salariés

Cahier des charges (CC)



OBSERVATOIRE des MÉTIERS
de l'alimentation en détail

Table des matières

1. IDENTIFICATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR	3
1.1 Nom et adresse du pouvoir adjudicateur.....	3
1.2 Présentation de l'observatoire et de son périmètre.....	3
2. CARACTERISTIQUES DU MARCHÉ.....	5
2.1. Périmètre et objet du marché.....	5
3. IDENTIFICATION DU BESOIN.....	5
3.1 Contexte et enjeux	5
3.2 Objectifs visés par l'étude	7
3.3 Prestations attendues, étapes et suivi du projet	7
3.4 Livrables attendus	10
4. OPERATIONS DE VERIFICATION.....	11
4.1. Critères de sélection.....	11
4.2. Critères et indicateurs attendus de la qualité des prestations	12
4.3. Types de vérifications.....	12
5. EXIGENCES VIS-A-VIS DU PRESTATAIRE.....	12
6. REFERENT POUR CE MARCHÉ.....	13



OBSERVATOIRE des MÉTIERS
de l'alimentation en détail

1. IDENTIFICATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR

1.1 Nom et adresse du pouvoir adjudicateur

Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation

Maison des Métiers de l'Alimentation – 56 rue de Londres – 75008 PARIS

SIRET : 479 318 503 00022

Courriel : observatoire@cgad.fr

Profil acheteur : <https://observatoire-metiers-alimentation.e-marchespublics.com>

1.2 Présentation de l'observatoire et de son périmètre

L'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation a été créé par accord paritaire du 26 mai 2004 et couvre aujourd'hui les 6 champs conventionnels suivants :

- IDCC 843 : Boulangerie-pâtisserie artisanale
- IDCC 953 : Charcuterie de détail
- IDCC 1267 : Pâtisserie
- IDCC 1286 : Détaillants et détaillants-fabricants de la confiserie, chocolaterie, biscuiterie
- IDCC 1504 : Poissonnerie
- IDCC 992 : Boucherie, boucherie-charcuterie, boucherie hippophagique, triperie, commerces de volailles et gibiers

Il résulte de la volonté des partenaires sociaux et a été constitué sous forme d'association paritaire en 2004.

L'objet de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications est de :

- renforcer la capacité pour les branches professionnelles de définir et de mettre en œuvre des politiques de formation professionnelle.
- recueillir et fournir les informations les plus fiables sur la situation de l'emploi et de la formation, de manière à appréhender l'évolution des métiers de différents secteurs d'activité des métiers de l'alimentation, tant en termes quantitatif que qualitatif, au niveau national et régional.



OBSERVATOIRE des MÉTIERS
de l'alimentation en détail

L'observatoire doit être un outil de connaissances et d'informations sur les évolutions des emplois et des compétences et doit permettre d'analyser et anticiper les évolutions affectant l'articulation entre la formation et l'emploi afin :

- de fournir à l'ensemble des acteurs de la formation et de l'emploi les outils et les moyens de réactions nécessaires aux changements à venir ;
- de permettre par la connaissance de l'évolution des métiers, l'anticipation des besoins de formation et la mise en œuvre de politiques de formation adaptées ;
- de nourrir les travaux des Commissions Paritaires Nationales de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) mises en place dans toutes les branches concernées, chargées de définir des priorités en matière de formation et souveraines dans leur choix.

Pour réaliser ces missions, l'Observatoire est notamment amené à :

- analyser et publier les données statistiques relatives aux champs conventionnels qu'il couvre ;
- réaliser des enquêtes et études prospectives centrées sur l'évolution des métiers ;
- capitaliser des études disponibles par l'élaboration de synthèses et leur publication ;
- diffuser les travaux prospectifs relatifs à l'articulation emploi-formation aux Commissions Paritaires Nationales de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) et auprès des autres partenaires.

L'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation est l'interlocuteur privilégié des branches, mais aussi l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics et des différents partenaires institutionnels en charge de la prospective nationale et régionale en matière de compétences, d'emploi et de formation.

L'ensemble des données produites par l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation sont téléchargeables, sous la forme d'un tableau de bord annuel et de livrets régionaux pour chacune des 6 branches : <https://www.observatoire-metiers-alimentation.fr/>

L'ensemble des données sont également consultables en ligne grâce à l'outil en datavisualisation :

<https://www.observatoire-metiers-alimentation.fr/tableaux-de-bord>



OBSERVATOIRE des MÉTIERS
de l'alimentation en détail

2. CARACTERISTIQUES DU MARCHE

2.1. Périmètre et objet du marché

Le présent marché concerne les 6 branches professionnelles du périmètre de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation :

- les entreprises de la boucherie, boucherie-charcuterie, boucherie hippophagique, triperie, commerces de volailles et gibiers
- les entreprises de la boulangerie-pâtisserie artisanale
- les entreprises de la charcuterie de détail
- les entreprises de détaillants et détaillants-fabricants de la confiserie, chocolaterie, biscuiterie
- les entreprises de la pâtisserie
- les entreprises de la poissonnerie

Le présent marché a pour objet de réaliser une étude transverse aux 6 branches du périmètre de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation et spécifique à chacune d'elles afin de proposer aux partenaires sociaux des pistes d'actions concrètes pour agir sur l'attractivité des métiers et la fidélisation des salariés.

3. IDENTIFICATION DU BESOIN

3.1 Contexte et enjeux

Les entreprises alimentaires de l'artisanat et du commerce de proximité, sont confrontées à des difficultés de recrutement depuis plusieurs années. La crise sanitaire a accentué ces difficultés et tout particulièrement avec la reprise.

Ces difficultés de recrutement revêtent des formes et des situations différentes. Elles sont plus soutenues, en particulier pour les métiers qui étaient déjà en tension avant la crise et sur des territoires moins attractifs.

Avec le redémarrage de l'économie, les tensions de recrutement, qui préexistaient avant la crise, s'accroissent.

Toutes les catégories d'emploi sont concernées aussi bien dans les activités liées à la vente que celles liées à la transformation et pour tous les niveaux (du débutant à l'expérimenté).



OBSERVATOIRE des MÉTIERS
de l'alimentation en détail

Elles concernent le recrutement d'apprentis pour certains métiers comme le recrutement de salariés expérimentés.

Ces difficultés fragilisent le fonctionnement des entreprises et se traduisent par des pénuries de main d'œuvre. Mais cette situation cache des réalités et des problématiques différentes.

Dans certains cas, ces difficultés renvoient à un fort renouvellement par les entreprises de leur main d'œuvre ou de la démographie de leurs effectifs. Dans ce cas, il y a mécaniquement plus d'offres même s'il n'y a pas forcément plus d'effectifs en emploi au total. Les entreprises se retrouvent parfois même en concurrence entre elles car elles cherchent à recruter les mêmes profils (salariés ou demandeurs d'emploi) sur un même territoire.

Ces difficultés peuvent aussi s'expliquer par une insuffisance de la main-d'œuvre formée pouvant s'expliquer par une offre de formation insuffisante sur certains territoires ou un nombre insuffisant de candidats orientés vers ces formations. Il peut même être fait le constat de demandeurs d'emploi en recherche d'emploi sur les métiers concernés mais ces derniers ne disposent pas des compétences requises pour exercer ces métiers.

Les difficultés peuvent aussi révéler un problème d'attractivité des métiers et/ou du secteur en lien avec les conditions de travail mais pas seulement. Dans certains cas, c'est la combinaison des conditions de travail et le besoin de formation qui semble contribuer aux tensions, sans compter l'inadéquation géographique qui peut apparaître et se rajouter sur certains territoires.

Agir à la fois sur l'attractivité et la fidélisation, implique également de s'intéresser :

- aux motifs des départs et d'en apprécier les causes. Ces dernières peuvent être de natures différentes et peuvent aussi se combiner et concerner les compétences, la santé, la motivation, l'équilibre entre vie privée et professionnelle ;
- à la capacité à attirer et recruter des candidats et à fidéliser les salariés dans le secteur qui renvoient à l'adaptation de l'offre de formation, la notoriété des métiers et du secteur, aux conditions d'emploi, d'évolutions des compétences, de rémunération et de carrière, à l'accueil et l'intégration de nouveaux salariés, au management, à la transmission des compétences, à la valorisation des parcours et à la reconnaissance des compétences... mais aussi à la qualité de vie au travail (QVT) ;
- aux nombreux acteurs et organisations concernés : jeunes, salariés, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion, employeurs, responsables de l'orientation et de la formation, organisations professionnelles et organisations syndicales de salariés, institutionnels et professionnels de la communication...



OBSERVATOIRE des MÉTIERS
de l'alimentation en détail

3.2 Objectifs visés par l'étude

Dans ce contexte, lancer une étude permettrait de disposer :

- d'un état des lieux à partir d'un recensement des ressources documentaires, des statistiques disponibles et exploitables et des études déjà conduites au niveau transversal ainsi qu'au niveau de chaque branche ;
- de leviers susceptibles d'agir sur l'attractivité des métiers et la fidélisation des salariés à partir :
 - d'un recensement des initiatives et actions expérimentées dans le secteur et dans les autres secteurs, voire également dans d'autres pays européens. Un focus sur la QVT permettra de recueillir et inventorier les exemples de « bonnes pratiques » mises en œuvre, et transférables à la spécificité des entreprises du secteur de l'artisanat et du commerce alimentaire de proximité ;
 - d'une analyse d'impact de ces initiatives et actions recensées et du croisement avec les résultats des enquêtes exploratoires conduites spécifiquement dans le cadre de l'étude ;
 - d'une réflexion prospective pour rechercher des solutions innovantes.

L'étude réalisée devra donner - aux plans quantitatif et qualitatif - une vision globale des facteurs d'attractivité et de fidélisation du secteur de l'artisanat et du commerce alimentaire de proximité et permettre, lorsque cela paraîtra pertinent de mettre en évidence les spécificités en fonction des activités et des branches.

Il est attendu de cette étude qu'elle s'attache à explorer les initiatives concrètes mises en œuvre et à évaluer les conditions de réussite et de transposition concrète pour outiller les entreprises et l'ensemble des acteurs. L'étude devra aussi comprendre une dimension prospective en proposant des solutions innovantes.

3.3 Prestations attendues, étapes et suivi du projet

3.3.1 Prestations attendues et étapes

Le prestataire s'attachera à proposer une méthodologie précise, assortie d'un calendrier détaillé pour la réalisation de la prestation.

En premier lieu, le prestataire retenu effectuera un recensement des données publiques et études disponibles ainsi que des travaux et expériences conduits dans le secteur mais aussi dans d'autres secteurs et susceptibles d'être transposables.



OBSERVATOIRE des MÉTIERS
de l'alimentation en détail

La méthodologie proposée devra comprendre des entretiens avec les représentants des branches concernées mais aussi des entretiens auprès de l'ensemble des acteurs et toutes autres personnes qualifiées, pour le recueil d'informations nécessaire à la réalisation de l'étude, ainsi que pour l'élaboration de préconisations.

Ces entretiens auront pour objectifs d'identifier dans un premier temps les attentes, la nature des solutions proposées et les facteurs de réussite et dans un second temps d'en mesurer l'impact réel en matière d'attractivité et ou de fidélisation.

Des enquêtes quantitatives et qualificatives auprès de publics identifiés pour vérifier notamment la pertinence des préconisations envisagées pourront être également proposées.

La liste des personnes et des actions pressenties devra être communiquée en amont, discutée et validée.

L'étude conduite comportera plusieurs étapes et donnera lieu à la production de supports pour chacune des étapes :

- **Étape de cadrage des travaux**

Livrables :

- ✓ *La note de cadrage du projet*
- ✓ *Le calendrier du projet*
- ✓ *Une proposition de tableau de bord de pilotage et de suivi du projet*

- **Étape de collecte** (données existantes et recueil via des enquêtes), **d'analyse d'informations et des actions existantes** pour la réalisation de l'étude

Livrables :

- ✓ *Des guides d'entretiens quantitatifs et qualitatifs*
- ✓ *Le choix des acteurs à interroger et la méthodologie de l'échantillonnage auprès des différents acteurs pour les enquêtes quantitatives destinées à croiser les regards des acteurs ;*
- ✓ *Les choix des actions à explorer et les guides d'entretiens*

- **Etape d'analyse des résultats**

Livrables :

- ✓ *le dépouillement des enquêtes quantitatives et l'analyse des entretiens qualitatifs*
- ✓ *l'analyse et l'évaluation de la faisabilité des actions observées et impact de leur transférabilité*
- ✓ *la consolidation des résultats au niveau transversal et au niveau de chaque branche*



- **Étape d'élaboration de préconisations et du plan d'actions** visant à outiller les branches

Livrables :

- ✓ la formalisation du rapport d'étude ;
- ✓ la formalisation des préconisations en termes d'accompagnement des branches, des entreprises et de leurs salariés ;
- ✓ la formalisation de plans d'actions à court, moyen et long terme, ainsi que les outils à développer.

- **Etape de rédaction des supports de communication des résultats de l'étude et des différents outils**

Livrables :

- ✓ une synthèse de l'étude pour une communication externe
- ✓ une infographie des principaux résultats, des préconisations en termes d'accompagnement et de plans d'actions.

3.3.2 Suivi du projet

Le Conseil d'Administration de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation assurera à la fois le rôle de comité de sélection et celui de comité de suivi des travaux. A cet effet, il pourra être amené à mettre en place pour cette étude, un Groupe technique, composé de membres de l'Observatoire.

Ce comité de suivi du projet aura pour missions :

- d'apporter au candidat des éléments de compréhension du contexte ;
- d'alimenter la réflexion du candidat ;
- de valider les différentes étapes de travail.

La secrétaire technique de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation sera l'interlocutrice privilégiée du candidat. Elle facilitera l'accès aux données dont elle dispose, aux personnes ressources et fera l'interface avec les instances de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation et le comité de suivi.

Elle devra être régulièrement informée de l'avancement de l'étude et des difficultés rencontrées. Les rapports intermédiaires devront être préalablement communiqués au moins jours avant leur présentation au comité de suivi et ou au groupe technique afin de préparer la réunion et les rapports finaux au minimum 15 jours avant leur présentation.



OBSERVATOIRE des MÉTIERS
de l'alimentation en détail

Il est attendu du prestataire qu'il soit dans une logique de co-construction et d'appropriation des travaux avec :

- le conseil d'administration et ou le groupe technique en charge du suivi de l'étude ;
- le secrétariat de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation.

Les objectifs de l'étude, son déroulement et sa méthodologie feront l'objet d'une validation avant le lancement du projet.

3.4 Livrables attendus

Un rapport d'étude s'articulant autour de quatre volets, reprenant les livrables des différentes étapes :

- un **état des lieux** des initiatives recensées dans le secteur et hors secteur et une identification des conditions de réussite et une revue documentaire;
- une **analyse croisée des entretiens quantitatifs et qualitatifs auprès d'acteurs** pour évaluer les différentes actions identifiées ;
- une **analyse et une restitution des travaux au niveau transversal et par branche**;
- des **préconisations opérationnelles pour rendre attractif les métiers et le secteur et agir sur la fidélisation** :
 - o sur les trois volets (attirer/recruter/fidéliser) ;
 - o à destination des différents acteurs sur les différents volets : la branche, le secteur, les entreprises, les salariés, les demandeurs d'emploi, les jeunes (scolaires, étudiants, apprentis), les personnes en reconversions, les dirigeants d'entreprise et managers, les organismes de formation et CFA, les acteurs de l'orientation, les partenaires (les chambres consulaires, Régions, OPCO, Pôle Emploi, les Missions Locales, l'Education Nationale...)...

Un **plan d'actions** à court, moyen et long terme, proposé au niveau transversal et susceptible d'être décliné au niveau de chaque branche.

Une **synthèse de l'étude transversale** comprenant un volet par branche d'une part et d'autre part une **présentation des préconisations opérationnelles** à destination des entreprises elles-mêmes mais également de l'ensemble des acteurs sociaux-économiques en interaction avec le secteur, dans la perspective d'une communication, sont attendues.



OBSERVATOIRE des MÉTIERS
de l'alimentation en détail

La synthèse et la présentation des préconisations donneront également lieu à un **support de communication externe** et à une **infographie**.

4. OPERATIONS DE VERIFICATION

4.1. Critères de sélection

Les propositions seront étudiées selon les critères suivants :

1. L'expérience et les compétences du prestataire :
 - L'expérience et les références du prestataire
 - L'expertise et une connaissance des problématiques liées à l'attractivité des métiers et à la fidélisation des salariés
 - La connaissance des problématiques liées à l'emploi & à la formation et/ou aux RH et à la gestion des entreprises
 - L'appréhension du secteur et de ses problématiques
 - Le respect des exigences comprises dans le cahier des charges et la capacité du prestataire à s'engager comme un partenaire de confiance
2. La compréhension générale de la demande et la qualité de la proposition :
 - L'appropriation des enjeux et des finalités de l'étude
 - La pertinence des réponses apportées par rapport à la demande
 - La rigueur méthodologique, les ressources et moyens mis en œuvre dans la proposition
 - La faisabilité de la proposition et la bonne prise en compte des contraintes inhérentes à ce type de consultation
 - La clarté, la forme et la complétude de la proposition
3. Le respect du calendrier de mise en œuvre
 - La capacité à s'adapter aux délais et objectifs fixés par le cahier des charges
 - La capacité à être force de proposition ou à apporter des solutions non envisagées dans le cahier des charges
4. Le coût de la prestation
 - Le respect d'un budget prévisionnel total d'un montant maximum de 80 000 TTC, tout frais compris.



OBSERVATOIRE des MÉTIERS
de l'alimentation en détail

4.2. Critères et indicateurs attendus de la qualité des prestations

La qualité des prestations du titulaire et la satisfaction de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation seront notamment appréciées au regard des critères suivants :

- le respect de l'organisation définie avec le secrétariat technique de l'observatoire :
planning, information des personnes ;
- la qualité constatée des prestations et des livrables réalisés ;
- la qualité ressentie dans l'accompagnement des équipes et du secrétariat technique de l'observatoire.

4.3. Types de vérifications

Les opérations de vérifications qualitatives ont pour objet de permettre au pouvoir adjudicateur de contrôler notamment que le titulaire :

- a mis en oeuvre les moyens nécessaires pour parvenir aux résultats attendus selon les prestations définies dans les documents de la consultation ;
- a mis en oeuvre les ressources et outils nécessaires pour répondre à la qualité des prestations attendues.

5. EXIGENCES VIS-A-VIS DU PRESTATAIRE

Le titulaire du marché s'engage notamment à mettre en place et à maintenir pendant toute la durée d'exécution du marché son savoir-faire, sa compétence et tous les moyens techniques et humains nécessaires à la réalisation des prestations ainsi que les actions nécessaires au respect des délais de réalisation des prestations et à la bonne fin de la relation contractuelle.

Dans le cadre des prestations objets du marché, le titulaire sera tenu à une obligation de conseil vis à vis de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation et il s'engage à ce titre à :

- une obligation de confidentialité vis-à-vis de tous les éléments d'information fournis par l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation et par les différents interlocuteurs amenés à contribuer au projet et l'engagement à ne pas réutiliser ces éléments dans le cadre d'autres travaux ultérieurs ;



OBSERVATOIRE des MÉTIERS
de l'alimentation en détail

- une obligation d'exécution des travaux prévus au contrat, sa responsabilité étant engagée en cas d'inexécution, exécution incomplète ou exécution défectueuse pour préciser l'obligation de résultat.
- mettre en place une équipe stable et un référent pour la réalisation des prestations, et ce afin de permettre une meilleure coopération avec l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation et son comité de suivi ;
- à ce que l'équipe en charge du projet dispose de toutes les compétences adéquates ;
- en cas de défaillance du ou des collaborateurs affecté(s) à la réalisation des prestations pour quelque cause que ce soit (maladie, démission, etc...), à en informer l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation et à assurer la continuité de l'objet de la convention, par la désignation d'un personnel justifiant de compétences équivalentes.

6. REFERENT POUR CE MARCHE

Personne à contacter : Nathalie DELORME - Secrétariat technique de l'OPMQ des métiers de l'alimentation

Tel : 01 44 90 88 44/06 07 96 75 66 - Email : observatoire@cgad.fr