



OBSERVATOIRE des MÉTIERS
de l'alimentation en détail

Marché à procédure adaptée (MAPA)

Sélection d'un prestataire pour une étude sur
la gestion des ressources humaines dans les
entreprises artisanales et du commerce
alimentaires de proximité

Cahier des charges (CC)

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	8
3.4 Livrables attendus	11
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.....	13
6. REFERENT POUR CE MARCHÉ.....	13

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/traiteur
- IDCC 1267 : Pâtisserie/glacerie
- IDCC 1286 : Détaillants et détaillants-fabricants de la confiserie, chocolaterie, biscuiterie
- IDCC 1504 : Poissonnerie/poissonnier-écailler
- 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.

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 et des compétences, 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 et des compétences ;
- 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 et indicateurs produits 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>

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/traiteur
- les entreprises de détaillants et détaillants-fabricants de la confiserie, chocolaterie, biscuiterie
- les entreprises de la pâtisserie, comprenant les entreprises de fabrication de glaces artisanales
- 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 une étude spécifique à chacune d'elles **visant à étudier les pratiques de gestion des ressources humaines dans les entreprises alimentaires de l'artisanat et du commerce de proximité.**

3. IDENTIFICATION DU BESOIN

3.1 Contexte et enjeux

Les entreprises alimentaires de l'artisanat et du commerce de proximité, comme toutes les entreprises, quelles que soient leur taille gèrent les ressources humaines et les activités associées. Recrutement, gestion et administration, entretien d'évaluation, entretien professionnel, recueil des besoins en formation, prévention des risques, santé au travail, ... sont des activités attendues.

Ce qui différencie les TPE des entreprises de taille plus importante, c'est que ces entreprises ne disposent pas de service dédié à cette activité de gestion des ressources humaines. C'est le plus souvent le chef d'entreprise qui endosse cette fonction, en plus de ses autres activités de production, d'achat, d'administration financière et commerciale de l'entreprise et de management.

Or la gestion des ressources humaines et les activités qui en découlent exige du temps, des compétences et des moyens. Très investis et engagés dans l'activité de production et de gestion, les chefs d'entreprise sont aussi souvent confrontés à des difficultés pour dégager du

temps pour mener par exemple un processus de recrutement ou d'intégration. Ils ont également plus souvent recours à des canaux de recrutement traditionnels qui restent souvent relativement empiriques et informels. Il en est de même pour les entretiens annuels et encore plus les entretiens professionnels. De la même façon, ils sont amenés à externaliser tout ou partie de ces activités à des tiers (cabinets comptables notamment ...). Dans le même temps, cette activité devient de plus en plus stratégique dans des entreprises confrontées à des difficultés de recrutement dans un contexte de pénurie de main d'œuvre pour de nombreux métiers et à des problématiques d'attractivité, de motivation et de fidélisation des salariés. Cette activité revêt ainsi un caractère essentiel pour le développement, la croissance et la pérennisation de l'entreprise.

Par ailleurs cette activité a elle-même évolué et ne se limite plus à un rôle uniquement administratif. Elle est devenue stratégique au fil du temps. Elle est dans certains cas externalisée pour tout ou partie des activités. Elle s'est également digitalisée (gestion des recrutements, de la paie ...) Elle est en perpétuelle évolution et revêt de plus en plus d'actions qui peuvent se regrouper autour de deux grands axes :

- l'administration du personnel, qui comprend toute la partie financière (traitement de la paie, paiement des cotisations et diverses contributions légales et conventionnelles, ...), juridique, comptable, ...
- le développement des ressources humaines, qui implique :
 - o la gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC) qui passe par l'anticipation des besoins en personnel de l'entreprise, à tout moment et qui comprend les activités liées à la promotion interne et au recrutement externe; l'évaluation du travail par les entretiens annuels, l'évaluation des perspectives d'évolution professionnelle au travers des entretiens professionnels, l'analyse des compétences et des besoins en formation, ...
 - o les pratiques de recrutement :
 - ✓ les ressources internes ou externes mobilisées par l'entreprise
 - ✓ les formules pratiquées pour répondre au besoin de main d'œuvre : CDI, CDD, intérim, saisonnier, sous-traitance, alternance dont l'apprentissage,
 - ✓ la rédaction des fiches de poste et la diffusion des offres y compris en alternance,
 - ✓ la recherche de candidatures, la sélection des candidats,
 - ✓ les entretiens d'embauche
 - o l'accompagnement des étapes clés du parcours d'un salarié y compris les alternants : intégration dans l'entreprise, évolution et progression du salarié dans l'entreprise ... mais aussi et c'est nouveau le départ d'un salarié (volontaire ou non).

- le management (de proximité, management intermédiaire et délégation, gestion des conflits, ...).
- la politique de rémunération (salaire de base, partie variable, primes et avantages non financiers, avantages périphériques du salaire, ...) tenant compte des spécificités de chaque métier, de l'entreprise, de la branche, des conditions particulières (travail dominicale, travail de nuit, travail saisonnier...).
- mais aussi la prévention des RPS, la santé-sécurité au travail en veillant à l'application des lois, l'élaboration du DUERP, le lien avec la médecine du travail
- et plus récemment le marketing et les différentes stratégies en matière de communication (interne/externe/digitale), la marque employeur, et la RSE (Responsabilité Social de l'Entreprise).

Dans ce contexte, l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation souhaite mieux connaître les pratiques de gestion des ressources humaines mises en œuvre dans les entreprises alimentaires de l'artisanat et du commerce de proximité dans les branches alimentaires afin de dresser un panorama des activités et des pratiques et appréhender les tendances et les transformations à venir en termes d'améliorations ou de préconisations à apporter et outils et accompagnement à développer.

3.2 Objectifs visés par l'étude

L'observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation souhaite mandater un prestataire pour réaliser cette étude afin d'éclairer les avis et décisions des branches quant aux évolutions pressenties pour accompagner les entreprises dans ces évolutions et aux actions éventuelles à déployer.

Trois objectifs sont assignés à cette étude :

- Identifier et dresser un état des lieux des pratiques en matière de gestion des ressources humaines dans les entreprises alimentaires de l'artisanat et du commerce de proximité comprenant les pratiques de recrutement, de gestion et de rémunération ;
- Identifier et décrire les évolutions, les impacts qui en découlent et les besoins à venir en termes de compétences à développer dans l'entreprise y compris vis-à-vis des chefs d'entreprises et en termes de demandes d'accompagnement de ces derniers ;
- Identifier les bonnes pratiques, les préconisations et les actions qui pourraient être mise en place.

L'étude réalisée devra également lorsque cela paraîtra pertinent mettre en évidence les spécificités en fonction des métiers et des branches et notamment en matière de recours à l'apprentissage.

Cette étude pourra par ailleurs faire un lien si nécessaire avec l'étude réalisée par l'observatoire sur l'attractivité des métiers et la fidélisation des salariés et plus largement en matière responsabilité sociétale des entreprises (RSE).

Dans le contexte actuel de transition écologique, la prise en compte et l'impact des enjeux en matière de transitions écologiques et de développement durable sont également attendus.

Il en sera de même pour les transitions démographiques annoncées.

Une attention particulière devra également être portée à la mixité, la diversité et l'inclusion, notamment des personnes en situation de handicap.

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 études disponibles ainsi que des travaux prospectifs conduits dans le secteur alimentaire.

Le prestataire interrogera les personnes en charge de la fonction ressources humaines notamment dans les TPE et en premier lieu, les chefs d'entreprises pour recueillir leurs avis et tendances identifiées à horizon 2030, mais aussi les experts et cabinets spécialisés également sollicités par les chefs d'entreprise pour les accompagner dans ces activités.

La méthodologie proposée devra comprendre des entretiens avec les représentants des employeurs et des salariés 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.

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

Le prestataire devra veiller à formuler des préconisations opérationnelles au niveau de chaque branche en tenant compte de la spécificité des entreprises adaptée à leurs pratiques de gestion des ressources humaines.

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

Pour restituer l'étude, la production de fiches-tendances d'une utilisation facile et ludique proposant une grille de lecture et de suivi de ces tendances est attendue, ainsi que des propositions pour la mise en place d'un système de diffusion et de transferts des

connaissances produites auprès des acteurs des branches et des entreprises.

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, entretiens avec des représentants des branches, des experts et recueil éventuel via des enquêtes), **d'analyse d'informations et des travaux existants** pour la réalisation de l'étude

Livrables :

- ✓ *Des guides d'entretiens qualitatifs et quantitatifs*
- ✓ *Le choix des acteurs et experts à interroger, le cas échéant la méthodologie de l'échantillonnage auprès des différents acteurs pour des enquêtes qualitatives destinées à croiser les regards des acteurs*
- ✓ *Les choix des actions et travaux à explorer et les guides d'entretiens*
- ✓ *La bibliographie*

- **Etape d'analyse**

- ❖ **Des pratiques majeures du secteur** en matière de gestion des ressources humaines :

Les différentes activités de la gestion des ressources humaines seront analysées et devront être classées en catégories pour donner lieu à la réalisation de fiches tendances par grand domaine d'activités.

- ❖ **Des facteurs de changement et impacts pressentis pour accompagner les transformations majeures à horizon 2030**

Livrables :

- ✓ *L'analyse des résultats au niveau transversal et déclinée au niveau de chaque branche pour faire ressortir les spécificités éventuelles ;*
- ✓ *Les fiches-tendances par catégories ;*

Ces fiches devront être présentées dans un format ludique et concret pour une diffusion aux chefs d'entreprise. Ces outils ayant vocation à pouvoir être pris en main par les représentants des branches mais aussi par les entreprises elles-mêmes.

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

Livrables :

- ✓ *la formalisation du rapport global d'étude détaillé ;*
- ✓ *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 au niveau individuel des entreprises ou collectif, ainsi que les besoins en formation à développer (tout dispositif confondu).*

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

Les résultats devront faire l'objet d'une valorisation auprès de l'ensemble des acteurs des branches. A cet effet, il est attendu du prestataire une formalisation des résultats de l'étude permettant une communication rapide des résultats.

Livrables :

- ✓ *Les supports de communication décrits aux point 3.4*

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.

Le secrétariat technique de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation sera l'interlocuteur privilégié du candidat. Il facilitera l'accès aux données dont il dispose, aux personnes ressources et fera l'interface entre le Conseil d'Administration de l'Observatoire prospectif des métiers et des qualifications dans les métiers de l'alimentation et le comité de suivi.

Il devra être régulièrement informé de l'avancement de l'étude et des difficultés rencontrées. Les rapports intermédiaires devront être préalablement communiqués avant leur présentation au comité de suivi et/ou au groupe technique afin de préparer la réunion et les rapports finaux au minimum 5 jours avant leur présentation.

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.

[Observatoire prospectif des métiers et des qualifications des métiers de l'alimentation](#)

Maison des Métiers de l'Alimentation

56 rue de Londres – 75008 PARIS Tél : 01 44 90 88 44 – Email : observatoire@cgad.fr

3.4 Livrables attendus

Indépendamment des livrables décrits dans les différentes étapes de l'étude, il est attendu, dans la perspective d'une diffusion des résultats de l'étude aux représentants des CPNE FP et d'une communication externe plus largement à l'ensemble des acteurs, les livrables suivants :

- **Un rapport global d'étude** reprenant les livrables des différentes étapes, **accompagné des fiches « tendances »**.
- Une **synthèse de l'étude transversale** comprenant un volet transversal et un volet par branche sous la forme d'une brochure dédiée d'une part et d'autre part **une présentation globale des préconisations opérationnelles, et le cas échéant par branche** à destination des représentants des CPNE FP et des entreprises elles-mêmes mais également de l'ensemble des acteurs sociaux-économiques en interaction avec le secteur ou la branche, dans la perspective d'une communication externe.
- La synthèse de l'étude et la présentation des préconisations donneront également lieu à un **support de communication externe** sous la forme d'une vidéo animée et à une **infographie**. Pour faciliter la diffusion, une restitution sous la forme d'un webinaire à l'attention des représentants des branches et des entreprises serait un plus.

Une attention devra être apportée sur le caractère ludique et grand public des « fiches tendances », de la synthèse des résultats, de la brochure par branche et des préconisations pour faciliter la diffusion et l'appropriation des résultats et ainsi que l'outillage les acteurs.

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 la gestion des ressources humaines
 - 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

[Observatoire prospectif des métiers et des qualifications des métiers de l'alimentation](#)

Maison des Métiers de l'Alimentation

56 rue de Londres – 75008 PARIS Tél : 01 44 90 88 44 – Email : observatoire@cgad.fr

- 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 **75 000 TTC**, tout frais compris.

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 œuvre les moyens nécessaires pour parvenir aux résultats attendus selon les prestations définies dans les documents de la consultation ;
- a mis en œuvre 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 ;
- 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 : ndelorme@observatoiremetiersalimentation.fr