



## Lettre de commande

Accompagnement au développement de la  
fonction diagnostic au sein des parcours PLIE

*Date limite de dépôts :*  
**25 février 2022**

**Creativ'**

2, rue Romain Rolland  
21000 DIJON

Mail : [contact@creativ21.fr](mailto:contact@creativ21.fr)

retrouvez nous sur :  
**creativ21.fr**



Ce projet est cofinancé par le  
Fonds Social Européen dans  
le cadre du programme  
opérationnel national "Emploi  
et Inclusion" 2014-2020

**creativ'**

# Sommaire

<b>I. Le PLIE de Dijon Métropole.....</b>	<b>3</b>
A. Présentation de CREATIV' .....	3
B. Présentation du dispositif PLIE.....	3
C. Les orientations du PLIE.....	4
D. L'organisation du PLIE.....	5
E. La programmation annuelle du dispositif PLIE.....	5
F. Les publics ciblés.....	5
<b>II. Cadrage de la mission.....</b>	<b>7</b>
A. Contexte.....	7
B. Objet de la commande.....	8
C. Objectifs de la mission.....	9
<b>III. Pilotage de la mission.....</b>	<b>9</b>
A. Livrables attendus.....	9
B. Suivi de la prestation.....	10
C. Calendrier.....	10
D. Suivi et rendu-compte de la prestation.....	10
<b>IV. Réception et instruction des propositions.....</b>	<b>10</b>
A. Date limite de réponse.....	10
B. Présentation de l'offre et prix.....	10
C. Jugement des propositions.....	11
D. Facturation.....	11
E. Valorisation du soutien du FSE.....	11
<b>ANNEXE 1 : CADRE DE RÉFÉRENCE DU PLIE.....</b>	<b>12</b>
<b>ANNEXE 2 : Organisation de la structure d'animation du PLIE.....</b>	<b>13</b>

## I. Le PLIE de Dijon Métropole

### A. Présentation de CREATIV'

CREATIV', le cluster emploi-compétences du bassin dijonnais, est une association loi 1901 qui intervient pour le compte des collectivités territoriales et des services de l'État sur le champ de l'emploi, de l'insertion et des compétences.

CREATIV' constitue ainsi un outil territorial majeur favorisant une coopération renforcée entre les partenaires de l'emploi, en particulier l'État, la Région et le Département. Son action vise à prolonger celle des services de Dijon Métropole au bénéfice des entreprises et des actifs du territoire.

Les missions de Creativ' se déclinent de la manière suivante :

- La réalisation d'un travail d'accompagnement à l'emploi des personnes fragiles (Plan local pour l'insertion et l'emploi),
- Une intervention particulière pour soutenir la mobilité des personnes fragiles au service de leur accès à l'emploi (plateforme mobilité).
- Un travail de développement des achats socialement responsables pour amplifier l'offre d'insertion sur le territoire (clauses d'insertion),
- L'animation d'un plan d'action emploi/compétences en appui des actions de soutien de Dijon Métropole aux secteurs économiques majeurs du territoire (Lab'Compétences),
- Le renforcement de la relation écoles-entreprises dans les secteurs « Alimentation, Goût, Tourisme » (Campus des Métiers et des Qualifications),
- L'impulsion, l'animation et la mise en œuvre de toute action complémentaire au droit commun concourant à l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi du territoire et des habitants des QPV en particulier,
- La contribution à une coordination resserrée des actions de Dijon Métropole en étroite relation avec ses services.

### B. Présentation du dispositif PLIE

Le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) est un dispositif partenarial d'accompagnement à l'emploi de publics en difficulté d'insertion, en réponse aux besoins économiques du territoire. Il s'inscrit dans une démarche constante d'innovation visant à réinterroger les pratiques d'accompagnement des publics pour les rendre plus efficaces et efficaces.

Son action contribue à la mise en œuvre du Programme Opérationnel National du FSE + et est fortement soutenue par elle.

Le dispositif PLIE est animé par Creativ' depuis 2008 et intervient sur le périmètre de Dijon Métropole.

Le cadre réglementaire de référence du PLIE est présenté en annexe 1.

Les chiffres du dispositif PLIE de Dijon Métropole pour l'année 2020 :

23 communes	1 204 personnes accompagnées en 2020 724 personnes en file active au 31/12/20
55% de femmes accompagnées	45% de bénéficiaires du RSA
29% de personnes résidant sur un quartier prioritaire	Un parcours moyen de 16 mois
73% des personnes accompagnées ont un niveau de formation inférieur ou égal au niveau V	Taux de sorties positives 2020: 51%

### C. Les orientations du PLIE

Les orientations du PLIE sont définies dans le cadre de son Protocole d'accord 2021-2026. Ainsi, les objectifs stratégiques suivants lui sont assignés :

- Favoriser une meilleure inscription du PLIE dans les politiques métropolitaines et communales
- Optimiser les capacités d'accompagnement du PLIE au bénéfice du plus grand nombre
- Faire bénéficier de l'offre de services du PLIE à un plus grand nombre d'administrés pour l'ensemble des communes de Dijon Métropole
- Développer une intervention plus souple et dynamique, mieux articulée avec l'offre de droit commun
- Favoriser l'accès à la qualification et le développement des compétences des participants du PLIE
- Impliquer les entreprises dans les parcours PLIE
- Favoriser les initiatives innovantes au bénéfice des publics et des professionnels du PLIE
- Accompagner l'harmonisation et l'évolution des pratiques professionnelles d'accompagnement

Ils se déclinent par les mesures suivantes :

- L'entrée systématique des personnes orientées vers le PLIE pour une meilleure reconnaissance du travail de prescription.
- Une fonction de diagnostic des publics fragiles en vue d'accompagner leur orientation vers la prise en charge la mieux adaptée.
- L'optimisation des capacités d'accompagnement proposées par le PLIE dans un contexte d'accroissement du chômage de longue durée.
- Un travail de proximité aux côtés des communes et de leurs services pour renforcer l'ancrage du PLIE dans les quartiers prioritaires (+ quartier de veille).
- Un travail partenarial renouvelé avec les prescripteurs et les travailleurs sociaux pour faire face à la complexité des situations personnelles.

- Une démarche d'« aller-vers » en direction des personnes orientées, qui ne viennent pas au premier rendez-vous et le développement de formes plus souples d'accompagnement.
- Une démarche proactive en direction des entreprises pour favoriser leur implication dans les parcours.

#### D. L'organisation du PLIE

Le dispositif PLIE est animé par une équipe dénommée structure d'animation (SA). Cette équipe est constituée de salariés de l'association pour réaliser le travail d'animation, de coordination et d'ingénierie avec l'appui du service administratif et financier de l'association.

Les objectifs définis dans le cadre du Protocole sont mis en œuvre par une équipe de référents de parcours constituée d'agents publics et de salariés issus de collectivités et/ou d'acteurs du territoire intervenant dans le champ de l'insertion, de l'emploi, de la formation, ayant fait acte de candidature dans le cadre d'appel à projet annuel.

A titre informatif, pour l'année 2021, le dispositif PLIE comprenait 13 référents de parcours.

#### E. La programmation annuelle du dispositif PLIE

L'activité du dispositif est financée et mise en œuvre dans le cadre d'une programmation annuelle structurée autour des différentes actions :

- L'animation du dispositif,
- L'accompagnement des parcours d'insertion
- Le développement des clauses d'insertion,
- Des actions à destination des usagers du PLIE pour dynamiser leur parcours,
- Des actions relatives au développement des compétences et à la posture professionnelle des référents.

#### F. Les publics ciblés

Les participants PLIE doivent habiter l'une des 23 communes de Dijon Métropole et présenter des difficultés d'insertion sociale et professionnelle, disposer d'une autorisation de travailler et souhaiter s'inscrire dans un parcours intégré d'accès à l'emploi.

L'éligibilité au dispositif pourra reposer sur des critères conformément au ciblage défini dans le cadre du Programme Opérationnel National FSE+2021-2027.

La prise en compte de ces critères doit naturellement être compatible avec la mise en place d'un parcours vers l'emploi, conformément à l'instruction DGEFP du 8 juin 2009.

Les publics cibles du PLIE sont les suivants :

- **Les personnes en recherche d'emploi qu'elles soient ou non inscrites auprès du service public de l'emploi**, y compris les personnes en activité réduite subie, présentant notamment une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :
  - Femmes, jeunes, seniors
  - Les personnes handicapées ou souffrant d'une affection de longue durée
  - Les personnes demandeurs d'emploi de longue durée

- Les personnes dites « invisibles » (personnes très éloignées de l'emploi, « hors radars » des institutions publiques, du fait de différents facteurs (illettrisme, isolement social, handicap reconnu ou non, sans domicile fixe, personnes avec des pratiques addictives, économie informelle, rejet des institutions...),
  - Les personnes inactives,
  - Les personnes bénéficiaires du RSA ou des minima sociaux
  - Les habitants des quartiers prioritaires
  - Les ressortissants de pays tiers,
  - Les personnes placées sous-main de justice,
- **Les salariés en insertion des structures par l'Activité Économique**

## II. Cadrage de la mission

### A. Contexte

Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, le nouveau protocole d'accord du PLIE de Dijon Métropole entrera en vigueur. Ce document formalise les enjeux et les grandes orientations visés par le dispositif.

La future stratégie tend notamment vers une meilleure inscription du PLIE dans une logique de complémentarité avec le droit commun et de maillage des parcours.

Sur la période 2015-2019, le PLIE a enregistré en moyenne 250 non-entrées par an. Aussi, une des mesures clés du prochain protocole est de rendre l'entrée systématique des personnes orientées sur le PLIE. Afin de répondre à cet objectif, le PLIE entend réorganiser et prolonger sa phase d'entrée et d'en faire une plateforme d'orientation à l'issue de laquelle les publics resteront dans le PLIE ou seront réorientés vers un partenaire plus adapté.

La question posée ici est celle du diagnostic et de son niveau de finesse. La capacité à dresser un état des lieux systémique d'une situation individuelle est un sujet structurant de l'offre de service du PLIE. De sa qualité et de sa précision dépendent les suites du parcours.

C'est pourquoi en 2017, l'équipe du PLIE a travaillé sur ce sujet, avec l'appui d'un prestataire, dans le cadre de travaux visant à développer et harmoniser les pratiques des référents. A l'issue de ces travaux a été constitué un outil numérique « outil de scoring », permettant d'identifier, de préciser les freins à l'emploi d'un participant et leur degré d'importance.

Bien que l'outil eu l'adhésion de l'ensemble des référents de parcours, son utilisation n'a pu être optimisée suite à certaines incompatibilités techniques.

Aujourd'hui, le PLIE souhaite développer une fonction diagnostic plus solide pour permettre à la fois :

- De mieux objectiver les situations
- De maximiser les chances de réussite des parcours PLIE avec une finalité de retour à l'emploi,
- De mieux préparer et de sécuriser la réorientation du participant vers le partenaire le plus adapté si besoin.

Les situations des personnes et l'accroissement des difficultés invitent le PLIE à adopter une approche plus globale. Le PLIE entend, pour décliner cette approche davantage tournée vers l'identification de problématiques d'ordre social, étoffer son réseau de partenaires et multiplier les ressources.

Pour autant, ce nouveau mode de prise en charge peut susciter, chez les référents de parcours, la crainte de se voir intervenir sur des champs qui dépassent leur expertise. Il s'agit alors pour le PLIE de réassurer les référents dans leur identité professionnelle et leur mission d'accompagnement vers et dans l'emploi.

#### Les travaux conduits en 2021

2021 a constitué pour le PLIE une année de transition au cours de laquelle les jalons des futures orientations ont été posés. En ce sens, l'équipe a bénéficié de trois actions structurantes afin de les accompagner dans le changement de paradigme qui s'opère. La première, une étude-action qui a porté sur la structuration des mises en situation professionnelle dans les parcours, l'autre qui

a conduit à l'élaboration d'un référentiel métier, propre aux référents de parcours du PLIE de Dijon Métropole ; enfin la dernière, axée sur la posture d'accompagnement.

### 1. Etude-action portant sur la structuration des mises en situation professionnelle

L'objectif de cette action partenariale visait le développement d'une méthode et d'outils permettant de mieux structurer les périodes d'immersions en entreprises au sein des parcours.

Ainsi, les référents de parcours ont travaillé sur une méthode de mise en oeuvre d'immersions en entreprises intégrée au parcours et à son évolution.

Ils ont également co-construit des outils pour préparer l'ensemble des parties prenantes des mises en situation professionnelles (les participants, les entreprises et eux-mêmes) en fonction de l'objectif de l'immersion ; qu'elle vise à découvrir un métier, à confirmer un projet professionnel ou à confirmer un recrutement.

### 2. Élaboration du référentiel métier « Référent de parcours PLIE de Dijon Métropole en 2021 »

Ces travaux ont eu pour but de définir les contours de la mission de référent de parcours au regard du travail effectué.

La méthode utilisée a permis de recenser les actions conduites par les référents de parcours afin d'identifier les principes d'action et les méthodes associées.

Au delà du travail documentaire, ces temps d'échanges ont permis aux référents de parcours d'échanger sur leurs pratiques, de valoriser leurs compétences, de poser un regard positif sur leurs actions et d'être réassurés face à l'évolution du dispositif.

### 3. L'Accompagnement à l'accompagnement

Cette dernière action, conduite avec l'appui d'un prestataire, a eu pour objectif de permettre aux référents de s'arrêter un temps pour observer et analyser leur posture d'accompagnement. Elle fait suite aux précédentes actions menées autour des compétences psychosociales avec les participants du PLIE.

Au cours des années précédentes, les participants du PLIE se sont vus proposer des formations leur permettant de valoriser leurs compétences et de développer leur autonomie, en portant un regard sur soi, en s'autorisant à s'exprimer et en identifiant ses ressources.

« L'accompagnement à l'accompagnement » au bénéfice des référents de parcours, est arrivé en miroir de ce qui a été proposé aux participants.

Ainsi, les référents de parcours ont défini ce qu'est la posture d'accompagnement et ce qu'en sont les caractéristiques. Ils ont pu identifier leurs propres freins et leviers pour pouvoir agir efficacement sur leur positionnement dans leur relation à autrui, en l'occurrence, dans leur relation au participant.

## **B. Objet de la commande**

Cette lettre de commande vise à mobiliser une assistance à maîtrise d'ouvrage au service du PLIE permettant d'optimiser les quatre premiers mois d'entrée des participants sur le dispositif.



Les objectifs stratégiques sont les suivants :

- Mieux apprécier la situation individuelle des personnes dans leur globalité
- Objectiver la capacité du PLIE à répondre à leurs besoins
- Soutenir la réorientation vers les dispositifs les mieux appropriés

## C. Objectifs de la mission

La mission porte sur trois objectifs opérationnels et transversaux, qui permettront à l'issue des quatre premiers mois d'entrée sur le dispositif, soit de dynamiser l'entrée des participants soit de formuler des préconisations de réorientations fines et éclairées.

### 1. Construire une méthode de diagnostic

Il s'agira pour le prestataire de construire une méthode, outillée et modélisable pour établir un diagnostic de situation et favoriser la mise en action des participants dès l'entrée sur le dispositif.

Cette méthode sera élaborée sur la base des pratiques des référents de parcours du PLIE. Elle leur permettra de mieux identifier et qualifier les freins liés à l'emploi, les problématiques individuelles et leur degrés d'importance.

### 2. Accompagner les référents dans la mise en action des participants à l'entrée du parcours

L'objectif ici est d'inscrire dans les pratiques des référents de parcours la mise en action rapide des participants.

L'action du prestataire consistera à outiller les référents de parcours pour favoriser cette mise en mouvement (qu'elle se fasse en entreprises dans le cadre de PMSMP ou dans le cadre d'actions collectives) afin que son organisation et son observation, nourrissent le diagnostic et dynamisent l'entrée sur le parcours.

Le prestataire pourra s'appuyer sur le kit méthodologique développé en 2021 dans le cadre de l'étude-action portant sur la structuration des mises en situation professionnelle.

### 3. Réassurer les référents de parcours dans leur identité professionnelle

Le prestataire délivrera des apports théoriques et pratiques permettant aux référents d'être réassurés dans leur mission et leur rôle d'accompagnant à l'emploi.

Le prestataire pourra s'appuyer sur le référentiel métier du « Référent de parcours de Dijon Métropole » élaboré en 2021. Ce document, co-construit par les professionnels, définit les fonctions et formalise les principes d'action et les méthodes associées qu'ils utilisent dans le cadre de leurs accompagnements.

## III. Pilotage de la mission

### A. Livrables attendus

Les livrables attendus sont les suivants :

- 1) Une boîte à outils relative à la fonction de diagnostic
- 2) Un bilan de fin de mission

Ce document devra présenter les réalisations du projet, ses enseignements, ainsi que les recommandations du prestataire pour poursuivre les travaux.

## **B. Suivi de la prestation**

Une instance de pilotage sera mis en place et constituée de la direction de CREATIV', de la coordinatrice du PLIE et du prestataire.

## **C. Calendrier**

La prestation se déroulera sur l'année 2022.

La convention pourra donner lieu à un avenant en 2023 si nécessaire pour le bon déroulé de la mission.

## **D. Suivi et rendu-compte de la prestation**

La responsable du PLIE constituera l'interlocuteur du prestataire tout au long de la mission. Elle sera le destinataire des livrables.

Outre des points d'étape réguliers avec elle pour apprécier l'état d'avancement de la mission, le prestataire devra prévoir des temps d'intervention ou de restitution en direction :

- De l'équipe du PLIE pour présenter la mission et suivre son état d'avancement dans le cadre des GTA
- Des membres du comité de pilotage opérationnel et du comité des partenaires du PLIE en fin de mission pour restituer les travaux.

# **IV. Réception et instruction des propositions**

## **A. Date limite de réponse**

Les réponses sont à transmettre à Émilie Dumont, coordinatrice du PLIE, par courriel à l'adresse suivante : [edumont@creativ21.fr](mailto:edumont@creativ21.fr)

La date limite de dépôt des propositions est fixée au : **25 février 2022**

## **B. Présentation de l'offre et prix**

La proposition d'intervention devra comporter *a minima* les éléments suivants :

- Présentation du candidat
- Compréhension du contexte, des enjeux et des objectifs stratégiques du projet
- Approche méthodologique proposée
- Planning d'exécution de la mission et répartition des tâches entre les membres de l'équipe
- Présentation de l'équipe : CV des intervenants et mention des expériences similaires
- Proposition financière détaillée détaillant les coûts-jours et précisant le TJM

- Références significatives pour le même type de prestations

Le prix est ferme et non révisable sur la durée de la prestation.

### **C. Jugement des propositions**

Une audition (possible en visio-conférence) sera proposée aux candidats afin de leur permettre de présenter leur proposition d'intervention.

Au terme de la négociation sur les caractéristiques techniques et/ou financières, la prestation sera attribuée au candidat qui aura présenté l'offre la plus avantageuse à l'issue d'un classement, selon les critères d'évaluation pondérés suivants :

- Valeur technique de l'offre : 40 %, appréciée au regard des documents fournis par le candidat (compréhension du dossier, pertinence des approches proposées)
- Expérience et compétences de l'équipe : 30 %, appréciées au regard des profils des membres de l'équipe, de la connaissance du sujet, des missions similaires déjà réalisées, etc.
- Prix : 30 % au regard du coût proposé.

### **D. Facturation**

Au terme de l'appel à projets, la prestation fera l'objet d'un conventionnement avec le PLIE qui détaillera les objectifs de la mission et les engagements du prestataire.

Le règlement de la mission s'effectuera de la manière suivante:

- 30% à la signature
- 30% avec remise d'un bilan intermédiaire
- 40% sur la base du rapport final, des feuilles d'émargement et d'un état des jours consommés.

### **E. Valorisation du soutien du FSE**

En raison du soutien du FSE, le prestataire devra systématiquement indiquer la participation du FSE au financement de la mission et valoriser son soutien dans tous les documents produits et dans le respect de la charte graphique en vigueur.

## ANNEXE 1 : CADRE DE RÉFÉRENCE DU PLIE

### Code du travail, art L.5121-2

« Afin de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en grande difficulté d'insertion sociale et professionnelle dans le cadre de parcours individualisés en associant – Accueil, Accompagnement social, Orientation, Formation, Insertion et Suivi-, les communes et leurs groupements peuvent établir des plans locaux pluriannuels pour l'insertion et l'emploi dans le ressort géographique le plus approprié à la satisfaction des besoins locaux.

Les autres collectivités territoriales, les entreprises et les organismes intervenant dans le secteur de l'insertion et de l'emploi peuvent s'associer à ces plans ».

### Circulaire du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité du 21 décembre 1999

« Les PLIE(S) constituent un dispositif de mise en cohérence des interventions publiques au Plan Local afin de favoriser l'accès ou le retour à l'emploi des personnes les plus en difficulté. Plate-formes de coordination, les PLIE(S) mobilisent pour la réalisation d'objectifs quantitatifs et qualitatifs clairement identifiés, l'ensemble des acteurs intervenant avec l'État et le Service Public de l'Emploi, en matière d'insertion sociale et professionnelle (collectivités locales, entreprises et organismes socioprofessionnels, structures d'insertion par l'activité économique, associations...) ».

### Instruction DGEFP 2009-22 du 8 juin 2009

Celle-ci rappelle que « les Plans Locaux pluriannuels pour l'Insertion et l'Emploi constituent un outil de proximité au service des actifs durablement exclus du marché du travail.

Leur objet est de mobiliser et de renforcer l'ensemble des moyens concourant à l'accompagnement de ces publics, via la mise en œuvre de parcours vers l'emploi adaptés à chaque situation individuelle.

Résultant d'une initiative des collectivités locales, les PLIE se définissent comme des entités opérationnelles, associant, à l'échelle d'une ou plusieurs communes, l'ensemble des acteurs institutionnels et des partenaires socio-économiques concernés. Dans cette perspective, ils ont la possibilité de contribuer au financement d'actions d'accompagnement et/ou de sélectionner des projets éligibles au FSE. »

## ANNEXE 2 : Organisation de la structure d'animation du PLIE

L'organisation se résume ainsi (missions non exhaustives):

La coordinatrice, est responsable du fonctionnement du PLIE et de la mise en œuvre des orientations définies par le Protocole 2022-2026. Pour cela, elle préconise aux employeurs l'organisation du travail individuel et collectif des référents. Elle anime les différentes instances de pilotage et d'animation du PLIE (comité de pilotage, comité des partenaires, réunion mensuelle des référents). Elle est responsable de l'animation des relations avec les partenaires et les prestataires.

Les chargés de projet sont en charge de l'animation opérationnelle de l'équipe des référents, à la fois sur le plan individuel mais aussi collectif. Ils animent les cellules de suivi d'entrées et sorties du dispositif. Ils participent à l'animation des réunions d'équipe des référents (GTA).

Ils participent à la construction et la mise en œuvre de nouveaux projets, depuis le lancement des lettres de commandes, la rédaction du contrat de prestation, le suivi des prescriptions et le cheminement des participants dans l'action, jusqu'à la rédaction du bilan.

Ils interviennent en appui technique à la gestion des parcours, animent et développent les partenariats locaux, notamment avec les travailleurs sociaux et le réseau associatif.

Ils identifient les ressources sur tous les sujets permettant d'enrichir les parcours, les capitalisent et les diffusent aux référents de parcours.

Ils ont également en charge l'animation et le développement des relations partenariales avec les organismes de formations, le réseau IAE et les opérateurs de l'emploi (Pôle emploi, Mission Locale, Cap emploi).

Ils représentent le PLIE sur les événements du territoire.

Enfin ils assurent et renforcent par leur action la relation entreprise à l'échelle du PLIE.

L'assistante de direction, est en charge du suivi administratif des parcours du PLIE. Elle assure tout particulièrement le suivi et l'archivage des dossiers en s'assurant de leur complétude. Elle vérifie la qualité des données renseignées dans le logiciel par les référents et travaille en étroite relation avec les chargés de projet pour préparer les points d'étape trimestriels. Elle réalise chaque mois les extractions de données issues du logiciel.

Ce recentrage des interventions de chacun des professionnels de la structure d'animation doit offrir une meilleure lisibilité pour les référents et les partenaires mais aussi être gage d'efficacité en lien avec les enjeux du nouveau Protocole.