

## Appel à projets

### *Développer un logiciel de gestion d'activité plateforme SAP*

#### Contexte

Les plateformes de services à la personne (SAP) sont des structures qui œuvrent pour le développement et la structuration de la filière, la professionnalisation des dirigeants de structures du secteur, la professionnalisation des salariés et des demandeurs d'emploi, et qui favorisent la mise en réseau de professionnels de la filière (associations, entreprises et CCAS).

- Missions d'une plateforme SAP :

#### 1) Accompagnement individuel et collectif des structures SAP : Expertise / Conseil / Ingénierie / Accompagnement

En tant que lieu de référence pour le secteur des SAP sur un territoire, la plateforme apporte une expertise en la matière, notamment aux structures prestataires et mandataires. Ainsi, elle peut participer à plusieurs démarches :

- La professionnalisation des activités : permettre aux organisations d'évoluer vers un meilleur fonctionnement interne pour une meilleure réponse aux usagers (domaines administratifs, gestion des ressources humaines et management, qualité du service, évaluation qualitative, prévention des risques professionnels...);
- La qualification des intervenants : les métiers des intervenants (salariés et indépendants) de ce secteur deviennent de « vrais métiers », s'éloignant de la représentation de « petits boulots » exercés pour améliorer leur revenu mensuel. Un grand nombre de structures (associations, entreprises, CCAS) a besoin d'être accompagné pour par exemple se mettre en conformité avec le cahier des charges de l'agrément sur le champ de la qualification de l'ensemble du personnel quel que soit les niveaux : intervenant, cadre intermédiaire et dirigeant ;
- L'accompagnement de nouveaux projets : des porteurs de projet dans le secteur des SAP ont besoin d'être aidés dans leur réflexion, dans la préparation concrète de la mise en œuvre de leur projet et dans le développement de leur activité de service (pertinence du projet, réalité de la demande, viabilité ...). Ce peut-être le rôle de la plateforme qui s'appuiera sur les organismes spécialisés dans l'organisation économique et dans le montage de projet (CCI, Boutique de Gestion, entre autres) ;
- L'accompagnement à la mise en œuvre d'une démarche qualité : que ce soit pour obtenir l'agrément, une certification ou une labellisation, les structures peuvent avoir besoin d'être accompagnées dans leurs démarches de recherche de qualité. Les réglementations rendent le secteur de plus en plus technique et spécifique au regard de chacun des statuts juridiques. La plateforme peut être un vecteur de construction individuelle ou collective d'une démarche qualité. La plateforme peut également être un lieu d'information de proximité permettant un appui ponctuel mais aussi régulier auprès des équipes encadrantes des structures SAP.

2) Professionnalisation, emploi et insertion : intermédiation entre les prestataires de service et les demandeurs d'emplois ou les personnes intéressées par les métiers de ce secteur

Cette mission se décline dans les actions suivantes auprès des demandeurs d'emploi, des personnes intéressées par les métiers de SAP et auprès des structures qui recrutent des salariés dans un objectif de GPEC territoriale :

- Animation territoriale : organisation de réunions d'échange sur la thématique « formation de tous les acteurs concernés », recensement des besoins, construction de parcours mutualisés.
- Coordination et ingénierie de formation au bénéfice des structures SAP en lien avec les organismes de formation et les OPCA ;
- Information sur les métiers, sur les compétences nécessaires, sur l'évolution du secteur ; Présélection des candidats aux métiers de SAP / proposition de candidats aux prestataires de service ;
- Appui à la pré-professionnalisation des demandeurs d'emploi / orientation vers de formations / accompagnement des parcours individuels / aide à la mise en œuvre de la Validation des Acquis de l'Expérience ;
- Appui aux parcours individuels d'insertion professionnelle avec les structures spécialisées (Pôle emploi, missions locales, associations d'insertion, associations intermédiaires, entreprises d'insertion par l'activité économique...), afin de faciliter l'évolution professionnelle des personnes intéressées vers les prestataires de services ;
- Accompagnement des parcours de professionnalisation des publics de l'orientation jusqu'au recrutement.

3) Animation territoriale

La plateforme SAP, en tant que carrefour d'échanges entre les différents acteurs, a une fonction d'animation territoriale à un double niveau :

- D'une part, entre l'ensemble des acteurs intéressés par la question des SAP (prestataires, pouvoirs publics, prescripteurs, usagers) : réflexion sur le secteur et les métiers des SAP (évolutions, professionnalisation...);
- D'autre part, entre les prestataires de SAP plus spécifiquement. C'est son rôle d'animateur du réseau des prestataires sur le territoire. Trois champs relèvent de cette animation : la réflexion (qualité, évolution du secteur, développement de nouveaux services, mise en œuvre de projets innovants etc....), la conduite de projets communs et la régulation (voire la médiation) entre les différents intéressés. En effet, du fait de sa neutralité, la plateforme apparaît comme l'outil approprié pour gérer d'éventuels conflits, organiser une concurrence constructive sur le territoire (c'est-à-dire visant la remise en cause régulière des pratiques et l'amélioration permanente de la qualité des services rendus et non les pratiques de moins disant social par exemple). Pour cela, la plateforme devra mettre en évidence les complémentarités qui peuvent exister entre les structures à la fois au niveau des prestations proposées et des compétences reconnues mais également du point de vue de l'implantation sur le territoire.

Il s'agira donc pour elle d'animer la réflexion pour un développement cohérent des SAP sur l'ensemble du territoire, en complémentarité du rôle des institutionnels en charge de l'action sociale et/ou du développement économique, des fédérations nationales auxquelles une partie des

associations de SAP adhérent, et qui ont, quant à elles, le souci de structurer leurs entités adhérentes d'un point de vue « vertical » en conformité avec leur philosophie et leur fonctionnement interne. Les plateformes ont par ailleurs un rôle très important d'information (sur le cadre légal, les ressources humaines et les actualités du secteur notamment), mais aussi de création de synergies entre les acteurs, afin de favoriser les échanges entre les professionnels et les institutionnels et créer des maillages entre les acteurs du territoire.

#### 4) Observatoire local du marché / Centre de Ressources

Dans le cadre de cette mission, plusieurs actions sont développées :

- Réalisation d'analyses et d'études sur les champs couverts par les plates-formes (ex : la garde d'enfants sur un territoire, l'articulation des temps, ...) pour le compte de collectivités locales, d'institutions publiques ou d'opérateurs privés de l'économie sociale et solidaire... ; ☐ Réflexion prospective sur l'évolution du secteur et des métiers de SAP avec la participation de l'ensemble des acteurs concernés (les usagers, les prestataires et leurs regroupements fédéraux ou autres, les institutions publiques (DIRECCTE, Pôle emploi, PLIE, Conseils Généraux...)) ;
- Mise à disposition d'informations auprès de tous les publics et de toutes les institutions (réglementations, financements, expérimentations, services existants sur le territoire, structures prestataires...).
- Organisation de colloques et de journées de réflexion sur les thématiques et les problématiques du secteur.

#### 5) Promotion / Valorisation / Communication

Les plateformes participent à l'essor des SAP en faisant la promotion de ce secteur sur leur territoire au niveau des services proposés à la population, des effets économiques et sur l'emploi généré par ces activités. Au nom des prestataires de services, les plateformes peuvent faire du « lobbying » auprès des élus des collectivités locales et des institutions publiques afin de faire connaître et mieux reconnaître ce secteur d'activité, en développant et valorisant les métiers de SAP autour de la notion de « vrais métiers » qualifiés.

Enfin, la mission de promotion concerne également les outils de solvabilisation de la demande (CESU RH,...), dont les plateformes doivent être les relais sur leur territoire.

#### 6) Structuration interne

Cet axe permet de définir les éléments stratégiques et structurants de la plateforme sur les sujets suivants : l'objet social, les publics ciblés, les partenaires, les axes et modes d'intervention, le mode de gouvernance, le respect des valeurs, la constitution et la diffusion des éléments d'activité, les moyens déployés, les financements, l'évaluation, le projet de structure et les plans d'action.

**L'URSAP-IDF**, association créée en avril 2013, regroupe et fédère à ce jour 8 plateformes SAP en Ile de France, dans les départements de Paris, des Yvelines, du Val d'Oise, des Hauts-de-Seine, de Seine et Marne, de Seine-Saint-Denis et de l'Essonne. L'association œuvre pour la promotion et l'essaimage de l'outil plateforme, par le renforcement des plateformes existantes et par l'outillage et la professionnalisation de relais départementaux sur les territoires non couverts (Val de Marne) en lien

Le 04 décembre 2015

avec les acteurs pertinents, afin d'assurer une offre de service de type plateforme SAP dans tous les départements d'Ile-de-France.

L'URSAP souhaiterait mettre en place pour les plateformes SAP un logiciel de gestion de leur activité, composé de différents modules (100% web), leur permettant de gérer l'ensemble des aspects fonctionnels liés à leurs adhérents et au public qu'elles accueillent et accompagnent.

### **Objectifs**

Développer un logiciel de gestion d'activité dédié aux plateformes SAP, doté de différents modules :

- Un module de gestion et de suivi des adhérents des plateformes ;
- Un module de gestion de l'insertion (suivi des demandeurs d'emploi et candidats intéressés par les métiers des SAP, suivi de l'accompagnement déployé, etc.) ;
- Un module Cv Théque (regroupement de CV des candidats, accessibles par les adhérents des plateformes) ;
- Un module DispoThéque (mutualisation du temps disponible des salariés, souhaitant compléter leur temps de travail) ;

### **Attendus et méthodologie**

- L'URSAP-IDF devra être propriétaire du logiciel web développé
- Le prestataire devra préciser dans sa proposition le contenu de l'offre proposée, le coût relatif au développement des différents modules, à la maintenance et à l'achat de la licence le cas échéant.

### **Contacts**

- Pour toute question relative à l'appel à projets : Emilie VAUTIER, Chargée de développement à l'URSAP-IDF : [emilie.vautier@ursap-idf.fr](mailto:emilie.vautier@ursap-idf.fr)