



**ACTION DE DEVELOPPEMENT DE L'EMPLOI ET DES COMPETENCES  
DANS LE SECTEUR DE LA COIFFURE  
(2017 -2018)**

**Cahier des charges / Appel à propositions  
Pour la prestation : Appui à l'élaboration d'un diagnostic des  
entreprises du territoire est-Occitanie et à l'accompagnement  
des coiffeurs sur leurs capacités entrepreneuriales**

**Date: 02 février 2018**

**Rédacteur: Guillaume DOMERGUE**

## Sommaire

<b>1. Présentation de l’ADEC .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Le contexte et les enjeux .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Description de la prestation attendue .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Contenu de la proposition .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Engagements du prestataire .....</b>	<b>9</b>
<b>6. Procédure de l’appel à propositions .....</b>	<b>7</b>
<b>7. Contractualisation .....</b>	<b>9</b>

## 1. Présentation de l'ADEC et de chaque partenaire : la DIRECCTE, les OPCA

Cet appel à propositions a pour objet l'élaboration d'un diagnostic sectoriel et la mise en œuvre d'actions d'accompagnements des dirigeants des TPE-PME et leurs collaborateurs du secteur de la Coiffure pour mieux connaître leurs pratiques et besoins en matière de pilotage d'entreprise.

Il s'inscrit dans le prolongement d'un projet cofinancé par l'Etat (ADEC) et l'AGEFOS PME réalisé entre 2014 et 2016 en Midi-Pyrénées.

### Présentation de l'AGEFOS PME

L'OPCA est l'interlocuteur naturel des TPE et des PME en matière d'emploi et de formation. AGEFOS PME accompagne en Occitanie plus de 30 000 entreprises et leurs 300 000 salariés sur ces problématiques.

AGEFOS PME Occitanie accompagne de manière individualisée des PME dans leurs projets de développement. Prenant appui sur un recensement des besoins et une analyse des problématiques territoriales, AGEFOS PME propose et permet aux entreprises d'intégrer des logiques de GPEC.

Outre ses missions de collecteur et de financeur de la formation professionnelle, AGEFOS PME Occitanie est reconnue par ses partenaires pour ses compétences et son expertise sur le champ de l'emploi et de la formation. Souvent en position d'interface entre les acteurs économiques (entreprises, branches professionnelles, salariés), les acteurs politiques (Communauté Européenne, Etat, collectivités territoriales, partenaires sociaux) et les professionnels du champ de l'emploi et de la formation (institutions, organismes de formation), AGEFOS PME Occitanie impulse une dynamique territoriale en s'appuyant sur des partenariats opérationnels et financiers.

En cohérence avec les orientations dictées par les partenaires sociaux qui ont dans le cadre des ANI 2009 et 2013 repensé et réorienté fortement les objectifs du système de formation pour s'ouvrir à la formation de demandeurs d'emploi, l'action d'AGEFOS PME s'inscrit dans la nécessaire articulation entre politiques de branches, politiques de territoires et sécurisation des parcours.

En 2012, AGEFOS PME est devenu officiellement l'unique Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) de la branche professionnelle de la Coiffure suite notamment à la disparition de l'OPCAMS. Bien que représentant le deuxième secteur de l'artisanat au plan national avec plus de 70 000 entreprises (dont près de 5 000 sur le territoire Occitanie), le secteur de la coiffure reste peu considéré par les acteurs institutionnels, les médias et le grand public. Faut d'une représentativité homogène et structuré, faute d'un observatoire de branche prospectif, la vision objective de la valeur ajoutée réelle de ses métiers reste parcellaire. Pourtant, la coiffure dispose d'un réservoir potentiel d'emploi, de croissance, d'aménagement du territoire et de construction de lien social qu'il est important de considérer dans une vision moderne où l'économie résidentielle trouve toute sa légitimité au côté de l'économie productive

### La DIRECCTE

L'Etat au travers des DIRECCTE est un acteur de premier plan dans la définition et le pilotage de la politique de l'emploi et du développement économique en région : soutien aux filières ; accès et maintien dans l'emploi des publics en difficulté ; insertion professionnelle des jeunes ; accès à la formation des demandeurs d'emploi ; animation des acteurs du service public de l'emploi ; développement économique local (tourisme par exemple) ; soutien des pôles de compétitivité....

En Occitanie, la DIRECCTE est structurée de la manière suivante :

- Une Direction régionale dont le siège est situé à Toulouse
- 13 unités départementales

Les Unités Départementales constituent l'échelon de proximité de la direction régionale pour la mise en œuvre des politiques du travail et de l'emploi, pour les missions de contrôle de la réglementation du travail, et relaient les politiques du développement économique sur les territoires. De même, l'Etat, dans le cadre de l'appui aux mutations économiques, met en œuvre une politique de soutien au développement de l'emploi, des compétences et de la qualification dans les territoires par le financement d'ADEC (Actions de Développement de l'Emploi et des Compétences).

Les ADEC se déploient au sein de territoires et/ou en direction de branches professionnelles avec pour cibles les TPE et PME. Elles doivent répondre en particulier aux enjeux suivants:

- Prévention des risques d'obsolescence des compétences
- Accompagnement des mobilités et des évolutions professionnelles
- Maintien et développement des compétences
- Accès à une qualification reconnue et transférable

Depuis de nombreuses années en Occitanie, les OPCA sont engagés aux côtés de la DIRECCTE notamment via le dispositif ADEC, ce qui a permis de conduire de nombreuses actions innovantes ou encore des actions sectorielles au bénéfice des secteurs importants de l'économie régionale.

A la pointe d'une vision stratégique de la coiffure notamment sur son rôle d'insertion et d'intégration des jeunes, la DIRECCTE Midi-Pyrénées a demandé en 2015 à l'AGEFOS PME d'étayer cette vision en apportant une meilleure connaissance du secteur et de ses enjeux, tant en termes économiques qu'en matière de sécurisation des parcours. Ce projet a donné lieu à une Action de Développement de l'Emploi et de Compétences dont l'initiative et les résultats ont été salués par les partenaires sociaux de la Branche. Avec la mise en place de la Loi NOTRE et la création du grand espace Occitanie, les enjeux d'emploi, de qualification, de développement économique sur tous les territoires replace l'économie résidentielle au cœur des objectifs partagés par l'Etat et l'AGEFOS PME. A ce titre la DIRECCTE et les partenaires sociaux de l'OPCA ont souhaité prolonger les études et actions initiées sur cette branche professionnelle à l'échelle de la grande région

## 2. Le contexte et les enjeux

L'action menée en Midi-Pyrénées sur la période 2014-2016 a permis de conforter et de partager les enjeux propres au secteur :

- Des enjeux en matière d'emploi, d'orientation et d'insertion professionnelle qui en fait une des premières voies de réussite pour des jeunes à faible niveau de qualification ;
- Mais également un secteur avec une mobilité professionnelle très importante, une faible attractivité, un turnover systémique et des grandes difficultés pour fidéliser et manager les collaborateurs.
- Des enjeux également en termes de croissance économique avec un marché potentiel porteur et diversifié (marché des seniors, intérêt croissant de la clientèle masculine pour la beauté, marché à l'export, augmentation du budget des ménages pour le bien être, clientèle touristiques, etc.) ;
- Mais des dirigeants qui peinent à développer une stratégie commerciale et une agilité comptable et financière suffisamment mûres pour s'adapter aux exigences du monde de l'entrepreneuriat à l'ère du numérique.

Afin de mieux accompagner le développement de l'économie résidentielle sur l'ensemble du territoire Occitanie, la DIRECCTE souhaite s'associer à l'AGEFOS PME pour prolonger sa connaissance sectorielle de la coiffure et en accompagner les structures vers une plus grande modernité économique.

Le contexte d'élargissement du territoire issu de la loi NOTRE, les conclusions de notre enquête, l'impact grandissant et transversal du numérique sur l'ensemble des secteurs économiques et la remise du rapport DAUGE incitent l'AGEFOS PME et la DIRECCTE Occitanie à accompagner les très petites entreprises en tant qu'acteurs économiques, gisements d'emplois et facteurs d'équilibre et d'aménagement du territoire.

En tête de ces entreprises présentes sur tous les territoires, le secteur de la coiffure fait l'objet d'une légitime attention. Le chiffre d'affaire du secteur décline régulièrement et les difficultés ont été accentuées par la dégradation de la conjoncture économique depuis 2008. Les prix des coupes restent faibles (ticket moyen de 44€ pour une coupe femme) et le secteur génère peu de valeur ajoutée du point de vue des consommateurs. La clientèle devient nomade, volatile, la fréquentation est en baisse (moins de 4 visites par an). En conséquence, l'emploi se contracte : entre 2008 et 2012, le nombre de personnes exerçant dans la coiffure a chuté de près de 10%, soit une perte d'environ 16 000 emplois au plan national.

La rémunération des salariés est faible et les augmentations de salaire au cours d'une carrière restent limitées. De fait, les meilleurs collaborateurs sont tentés de créer leurs propres salons mais avec des compétences insuffisantes en gestion d'entreprises, ce qui génère beaucoup d'échecs. Autre conséquence de cet important turnover propre à la branche : les salons recrutent et forment en permanence. Les solutions pour fidéliser et valoriser la main-d'œuvre sont rares et doivent reposer avant tout sur le management et l'innovation. Le secteur se compose de très petites structures. En effet, la moitié des entreprises de la coiffure (51%) ne compte aucun salarié. Parmi les établissements employant au moins un salarié, 90% en ont moins de cinq. Les dirigeants représentent en conséquence plus du tiers des actifs employés dans le secteur (36%). Les effectifs salariés sont jeunes et ont tendance à changer souvent d'employeur, voire de métier. Afin d'assurer le renouvellement des compétences, le recours à des jeunes en apprentissage est appréciée par les dirigeants de salons. La coiffure est en conséquence une profession où les effectifs salariés sont particulièrement jeunes : 71% d'entre eux ont moins de 35 ans. La faiblesse des prix se retrouve dans la rémunération des salariés. Les salaires versés dans la coiffure figurent parmi les plus faibles, tous secteurs confondus. Un coiffeur salarié travaillant à temps plein perçoit, en moyenne, un salaire mensuel brut de 1 536 euros hors prime d'intéressement.

La faiblesse des salaires engendre une importante rotation des effectifs, mettant dans certains cas l'entreprise en péril... Par conséquent, nombreux sont ceux qui, après plus de dix années d'expérience dans la coiffure, décident de se réorienter professionnellement. La profession se prive ainsi de nombreux artisans compétents alors que ceux-ci sont indispensables pour amorcer une montée en gamme des services de coiffure.

Nous considérons que l'enjeu fort de cet ADEC doit être de montrer au travers des diagnostics, les faiblesses entrepreneuriales et d'identifier des enjeux et facteurs de développement, de rebond. Le pilotage d'entreprise, la création de valeur ajoutée, l'innovation commerciales et l'usage du numérique sont au cœur des perspectives que nous souhaitons initier pour le secteur, et plus largement pour toutes les entreprises de l'économie présentielle et résidentielle.

### 3. Description de la prestation attendue

#### 3.1 Cadre d'intervention

Cette action abordera les problématiques du secteur au travers de prestations de diagnostics et de conseil en direction de 70 entreprises du secteur notamment sur les questions relatives :

- Au développement commercial
- A la gestion et au pilotage financier
- A la stratégie
- Aux ressources humaines (management, recrutement, formation)
- A l'organisation
- Aux potentialités, risques et contraintes liés au développement rapide du digital et du numérique

#### 3.2 Objectifs

L'accompagnement doit conduire à la production minimale de 70 diagnostics d'entreprises du secteur permettant d'établir un baromètre de leurs situations économiques et un observatoire de leurs pratiques en matière d'emploi, de pilotage entrepreneurial, d'usage du numérique.

Ces observatoires et cartographies pourront être construits sur la base d'enquêtes statistiques réalisées en volume et complétées par des monographies conduites sur le terrain. Les deux approches permettant de coordonner une approche qualitative et quantitative des entreprises du secteur et de leurs préoccupations sur ces sujets.

#### 3.3 Période de déploiement

Le projet sera déployé de **Février 2018 à Novembre 2018**.

#### 3.4 Territoire d'intervention

L'aire initiale du projet est la région **Occitanie** mais selon la complémentarité recherchée avec l'ADEC précédent, la partie diagnostic portera exclusivement sur le territoire ex-Languedoc-Roussillon. Les accompagnements et les formations pourront avoir lieu sur toute la Région, même s'il paraît cohérent au regard des effets d'entraînement du projet, qu'ils se déroulent principalement sur le même territoire que les enquêtes. Dans tous les cas, nous serons attentifs à la capacité d'intervention du prestataire sur la totalité du territoire régional.

### 3.5 Public cible

Entreprises relevant de la Branche Professionnelle de la Coiffure

### 3.6 La mise en œuvre

#### **Action 1 : Diagnostic et observatoire**

Afin d'être pertinent dans notre accompagnement du secteur, nous devons mieux le connaître et donc en identifier les principales caractéristiques sectorielles et régionales. Nous devons également comparer ces données à celles déjà produites, sur d'autres territoires ou en d'autres temps.

Principalement constitué de TPE réparties entre trois grands business modèles : franchisés, indépendants, artisans, le secteur de la coiffure reste méconnu tant du point de vue de sa démographie entrepreneuriale, de son poids économique, que de la diversité de situations et stratégies rencontrées.

Les représentations du secteur restent parcellaires, tronquées voire caricaturales et l'on se doit de les objectiver pour préconiser un accompagnement efficace en termes de développement de l'emploi.

Dès lors, le prestataire devra :

- Identifier, exploiter et contextualiser les ressources documentaires, d'observatoires et autres données existantes sur la filière afin d'alimenter le livrable final qui compilera les données issues des deux ADEC
- Mener une enquête auprès d'entreprises régionales (ex-Languedoc-Roussillon) de la coiffure afin de produire une analyse complète et détaillée sur : la gestion, le développement, l'organisation, les ressources humaines, la stratégie et le numérique (équipements et usages). Cette analyse pourra être constituée, par exemple, sur la base d'une enquête à double niveau :
  - o un niveau quantitatif à l'aide d'un questionnaire exhaustif mais simple d'administration et pouvant être traité statistiquement et donner du volume à l'observatoire
  - o un niveau qualitatif issu de monographies de terrain réalisées par des visites d'entreprises
- Capitaliser, valoriser et diffuser avec l'AGEFOS PME l'ensemble des données recueillies sous la forme d'un Observatoire des Métiers et Perspectives de la Coiffure en Occitanie.

En amont de cette enquête, le prestataire devra fournir à l'AGEFOS PME des modèles de trames d'enquêtes et des propositions d'administration et de traitement des questionnaires.

A titre d'indicateur prévisionnel, l'observatoire devra être élaboré sur un minimum de 70 diagnostics d'entreprises. Etant entendu que cette proportion sera appelé à évoluer à la hausse en fonction des relais dont disposera le prestataire sur le terrain, auprès des réseaux et acteurs de la filière. La capacité du prestataire à mobiliser un maximum d'entreprises au service des résultats de l'observatoire sera bien entendu un élément déterminant de la sélection.

La constitution d'un véritable observatoire des métiers de la coiffure en Occitanie, permettant d'une part de faire un état des lieux de l'existant en la matière mais aussi de dégager des lignes de force collectives pour une action publique ou privée sur les thèmes les plus saillants et les plus stratégiques.

## **Action 2 : Accompagnement des entreprises**

Le développement de la compétitivité des entreprises de la coiffure, les actions en faveur de l'embauche et du renforcement des compétences de leurs salariés, sont les vecteurs essentiels du dynamisme économique et de l'emploi du secteur. L'attractivité du métier et le développement économique de la filière reposent plus que jamais sur la capacité des dirigeants à valoriser et développer leur capital humain et à explorer des pilotages innovants de leurs activités et de leur commerce (promotion, fidélisation, événements, etc.)

De plus la nécessité de disposer de ressources humaines qualifiées, l'amélioration de l'environnement économique via notamment la relance de la consommation de ménages, sont autant de facteurs de succès pour les entreprises de la coiffure et donc d'aménagement de nos territoires au travers du lien social qu'elles contribuent à créer et entretenir.

Il y a donc un enjeu fort à accompagner ce secteur et les hommes et femmes qui lui donnent son identité et son dynamisme.

**Ainsi, à l'occasion des enquêtes de terrain qu'il conduit dans le cadre de la constitution de l'observatoire, le prestataire devra, à chaque fois que cela est possible mettre des ressources de conseil et de formation au service des entreprises qu'il accompagne.**

Ces ressources de consultance peuvent s'exercer dans plusieurs domaines : l'accompagnement stratégique, le développement commercial, le conseil organisationnel et l'appui à la structuration des ressources humaines, le management, l'emploi et la formation et les usages du numériques.

L'ensemble de ces interventions devra être formalisé tant en termes de temps passé que de ressources affectées et de résultats obtenus (fiche de suivi des temps, nature des interventions et plan d'action, livrables).

Ces interventions, leur contenu, leur récurrence seront autant d'éléments qui détermineront et préciseront la nature des actions à mettre en place pour accompagner la réussite de ce secteur.

## **4. Contenu de la proposition**

L'offre du prestataire doit impérativement inclure les points suivants :

### **4.1. Présentation du prestataire**

- raison sociale
- SIRET
- Nom et prénom du dirigeant
- Appartenance éventuelle à un groupe
- numéro de déclaration d'activité (le cas échéant)
- effectif salarié de la structure
- secteurs d'intervention et/ou domaines d'activité et pourcentage de répartition du CA entre les différentes activités
- mail, adresse postale, numéro de téléphone
- organigramme
- pièces à joindre : extrait de Kbis ou déclaration des statuts (pour les associations), déclaration concernant le CA global au cours des 3 derniers exercices possibles, pour les organismes exerçant une activité de formation : une attestation sur l'honneur mentionnant le volume du CA consacré à la formation sur les 3 derniers exercices.



## 4.2. Contexte et objectifs généraux de la prestation

Le prestataire précise sa compréhension des attendus de la prestation (notamment en termes d'enjeux et d'opportunité pour la filière et les territoires concernés et sa conception de la prestation demandée (notamment sur les aspects méthodologiques, mise en œuvre des partenariats locaux et régionaux, production et exploitation de données).

## 4.3. Déroulement de la prestation

Le document remis précise :

- la vision, la compréhension de la mission par le consultant et son équipe
- le découpage de la mission (thème traité, durée approximative exprimée en jours...)
- les méthodes utilisées
- les préconisations ou conditions nécessaires pour pouvoir réussir la mission
- les modalités d'évaluation de la mission

## 4.4. Moyens humains

Le prestataire présente dans son offre les moyens humains mis à disposition pour la réalisation du projet :

- nom, qualification et expérience de(s) intervenants. Ces informations seront complétées par la production d'un CV individuel détaillant les qualifications, compétences et expérience de l'intervenant.

## 4.5. Références du prestataire

Le prestataire présente des références significatives d'actions conduites dans l'accompagnement des TPE de services en B to C., mettant en œuvre le cas échéant des partenariats publics / privés à différentes échelles (locales, régionales). Il présente également ses références en matière de gestion de projet, idéalement dans une configuration opca / branche / Etat. Enfin le prestataire devra avoir une très bonne connaissance du secteur des TPE et de l'économie locale.

## 4.6. Offre financière

Le prestataire indique de manière précise le prix en euros hors taxe de la prestation, frais de déplacement inclus. Ce coût inclut l'ensemble des frais engagés (coût d'animation, d'évaluation, supports et livrables) pour la mise en œuvre de la prestation.

Le prestataire se positionnera sur la totalité de la mission (pas de découpage en lot, pas de sous-traitance) sur une tarification journalière.

Ex. : pour la production des diagnostics et de l'observatoire : X jours \* y € / jour  
pour l'accompagnement et la formation : XX jours \* yy € / jour

Le prix de la prestation est à indiquer en Euros hors taxe. Il inclut toutes les charges qui peuvent incomber au prestataire (frais d'ingénierie, coût pédagogique, frais annexes de type transports, hébergements, etc.).

# 5. Engagements du prestataire

## Respect de la confidentialité, de la propriété intellectuelle et de la publicité

**Obligation de publicité:**

Le prestataire s'engage à assurer la publicité et notamment la diffusion des logos des financeurs sur l'ensemble des documents : AGEFOS PME et DIRECCTE

**Clause de confidentialité et respect de la propriété intellectuelle :**

L'ensemble des outils et méthodes conçus et utilisés dans le cadre du projet resteront la propriété des financeurs et ne pourront être utilisés à d'autres fins sans leur accord express.

Les outils initiaux apportés par les consultants respectifs et servant à la construction d'outils et méthodes utilisés dans le cadre de cette prestation restent la propriété des consultants.

Dans le cadre de sa mission, le prestataire est tenu au devoir de réserve et s'engage à observer une stricte discrétion quant aux informations qu'il sera amené à connaître dans l'exercice et à l'occasion de sa mission. Il s'engage à ne pas effectuer de copies ni transmettre à autrui les fichiers informatiques qu'il réalise ou dont il a communication dans le cadre de ce projet.

Ces différents éléments seront précisés à l'organisme de formation dès notification de sa sélection dans le cadre du présent appel à propositions.

## 6. Procédure de l'appel à propositions

### 6.1. Conditions d'envoi des offres et date limite de réception

Les offres doivent être adressées :

**par e-mail à :**

gdomergue@agefos-pme.com

**et par courrier à :**

Guillaume DOMERGUE, secrétaire général  
AGEFOS PME Occitanie  
Parc Technologique du Canal  
14 avenue de l'Europe, Bât. HOUSTON  
BP 42125 – 31521 Ramonville St Agne Cedex

**Au plus tard le 20 février 2018**

*Toute offre doit être datée et signée par le représentant qualifié de la société. L'offre et les prix proposés doivent être écrits très lisiblement.*

### 6.2. Sélection du prestataire

Tout dossier parvenu hors délai et/ou ne respectant pas le formalisme de réponse, et/ou incomplet ne sera pas étudié.

#### a/ Etapes et calendrier de sélection

Période / échéance	Étape
5 février 2018	L'appel à propositions a été diffusé sur le site internet de l'AGEFOS PME Occitanie et l'information de sa diffusion relayée sur nos réseaux sociaux (Twitter et LinkedIn)
20 février 2018	Date limite de réception des propositions
Du 20 au 23 février 2018	Instruction des réponses recevables
Le 26 février 2018	Notification de la décision
Fin février 2018	Conventionnement
Fin février / début mars 2018	Démarrage de la prestation : réunion technique et définition de la méthodologie
Fin octobre 2018	Finalisation des livrables
Novembre 2018	Fin de la mission

## b/ Critères de sélection

Les propositions seront examinées au regard des critères suivants :

Critères
Pertinence de la réponse - Compréhension du contexte et de la problématique, des enjeux, des objectifs et du contenu du projet
Qualification du prestataire et expérience en lien avec la thématique concernée
Méthodes, techniques, qualité des livrables et de l'animation partenariale
Capacité à intervenir sur le territoire demandé / ancrage territorial
Egalité professionnelle, pratiques inclusives et prise en compte du handicap
Propositions d'amélioration éventuellement formulées
Proposition financière

La sélection du ou des prestataires sera réalisée par un comité interne à l'AGEFOS PME et validée par le Conseil d'Administration de l'OPCA..

AGEFOS PME se réserve le droit de ne pas donner suite aux propositions reçues et s'engage à garder confidentielles les offres reçues.

AGEFOS PME se réserve le droit de demander des précisions complémentaires en tant que de besoin.

Le prestataire non retenu ne peut prétendre à aucune indemnité.

Les financements ne sont engagés qu'après notification écrite au prestataire de l'acceptation de la proposition et après acceptation formelle des conditions proposées (contractualisation).

## 7. Contractualisation

A l'issue de la désignation du prestataire en charge du projet, une convention sera signée entre le prestataire et AGEFOS PME

Cette convention précisera notamment les modalités de la collaboration ainsi que celles de règlement des factures, sous réserve de validation des prestations par nos services.

*En cas de difficulté de compréhension du présent document, vous pouvez contacter :*

**Guillaume DOMERGUE**  
**Secrétaire Général AGEFOS PME Occitanie**  
Tél. : 05.62.26.83.12  
Email : [gdomergue@agefos-pme.com](mailto:gdomergue@agefos-pme.com)