



# **CAHIER DES CHARGES TECHNIQUES – TERMES DE REFERENCE PRESTATIONS INTELLECTUELLES**

**Agence Française de Développement**  
5, rue Roland Barthes  
75598 Paris Cedex 12 - RCS PARIS B 775 665 599  
Téléphone : + 33 (0)1 53 44 31 31

## **Concernant la prestation**

### **Externalisation de la gestion des IJSS (Indemnités Journalières de Sécurité Sociale)**

# SOMMAIRE

ARTICLE 1.	Présentation du Service Prescripteur .....	3
ARTICLE 2.	Objet du marché .....	3
ARTICLE 3.	Contexte et objectifs de la mission .....	3
ARTICLE 4.	Prestation attendue .....	3
ARTICLE 5.	Livrables attendus.....	4
ARTICLE 6.	Modalité d'exécution.....	4
6.1	Méthodologie attendue .....	4
6.2	Exigence particulière de réalisation / Conditions d'exécution .....	4
6.3	Planning d'exécution.....	4
ARTICLE 7.	Compétences attendues du Prestataire .....	5
ARTICLE 8.	Moyens mis à disposition du Prestataire.....	5

## ARTICLE 1. Présentation du Service Prescripteur

L'Agence Française de Développement (AFD) est une institution publique qui finance, accompagne et accélère les transitions vers un monde plus juste et durable. Son action s'inscrit dans le cadre de la politique de coopération définie par le gouvernement français. Au sein de l'AFD, le service de la Paie et Administration du Personnel (PAM) gère les activités relatives aux rémunérations, à la mobilité internationale et à la gestion administrative des agents.

## ARTICLE 2. Objet du marché

Ce marché vise à externaliser la gestion des indemnités journalières de sécurité sociale (IJSS) pour les salariés de l'AFD. L'objectif est de confier à un prestataire spécialisé la gestion de ce volet complexe et chronophage afin de garantir une conformité optimale avec les réglementations sociales en vigueur tout en optimisant les processus internes.

## ARTICLE 3. Contexte et objectifs de la mission

### ▪ Contexte :

Actuellement, la gestion des IJSS est réalisée en interne, mais elle présente plusieurs défis, notamment :

- Une forte volumétrie des dossiers à traiter.
- Une complexité accrue liée à l'évolution réglementaire.
- Des contraintes de ressources humaines limitées pour assurer un traitement rapide et précis.

### ▪ Objectifs :

- Externaliser l'ensemble des processus liés aux IJSS afin d'assurer une gestion efficiente et conforme.
- Alléger la charge de travail des équipes internes et leur permettre de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.
- Réduire les risques d'erreurs et d'irrégularités liés au traitement des IJSS.
- Garantir un reporting fiable et régulier sur l'état des indemnisations.

## ARTICLE 4. Prestation attendue

Le prestataire retenu devra prendre en charge :

- L'envoi du signalement
- La récupération des bordereaux de paiements des IJSS et leurs saisies dans Aegis
- Le traitement des éventuels litiges suite à l'envoi du signalement.
- Le suivi des indemnités journalières versées et des éventuels écarts.
- La coordination avec les équipes internes pour récupérer les informations nécessaires.
- La mise en place d'un système de reporting mensuel pour assurer un suivi rigoureux des activités.

## ARTICLE 5. Livrables attendus

Les livrables attendus incluent :

1. **Plan de mise en œuvre :**
  - Détails sur la méthodologie adoptée pour l'externalisation.
  - Échéancier précis des phases du projet.
2. **Rapports hebdomadaires :**
  - Synthèse des IJSS gérées, des montants recouvrés et des écarts constatés.
  - Statistiques sur les délais de traitement et les performances.
3. **Outils et documents :**
  - Modèles standardisés pour les procédures de transmission et de suivi.
  - Documentation technique et formation pour les équipes internes si nécessaire.
4. **Rapport final :**
  - Analyse globale de la prestation avec recommandations pour améliorer la gestion des IJSS à moyen et long terme.

## ARTICLE 6. Modalité d'exécution

### 6.1 Méthodologie attendue

Le prestataire proposera une méthodologie détaillée, incluant un plan de gestion des risques, les modalités de communication et les outils utilisés pour le suivi des activités.

### 6.2 Exigence particulière de réalisation / Conditions d'exécution

La prestation peut être réalisée à distance, avec des points de contact réguliers. Les échanges devront se faire en français et les livrables remis en format électronique standard (Word, Excel, PDF).

Dès la notification du marché, le prestataire aura à sa disposition la documentation existante relative aux sujets sur lesquels il interviendra.

Il aura accès au système d'information de l'AFD. Il disposera d'un poste de travail électronique.

### 6.3 Planning d'exécution

La durée estimée de la prestation est fixée à **4 ans**, avec une possibilité de reconduction en fonction des résultats obtenus et des besoins spécifiques de l'AFD.

Le Prestataire devra respecter les étapes clés suivantes :

1. **Phase de cadrage initial** : Réalisation d'un diagnostic détaillé des processus actuels dans un délai de **2 semaines** après la notification du marché.
2. **Mise en œuvre des services externalisés** : Test des premières simulations et ajustements dans un délai de **2 semaines** après validation du diagnostic.
3. **Phase opérationnelle** : Déploiement complet et suivi continu dans un délai d'un mois après le démarrage effectif.

## ARTICLE 7. Compétences attendues du Prestataire

Le Prestataire doit démontrer une expertise avérée et des compétences spécifiques dans le domaine de la gestion externalisée des Indemnités Journalières de Sécurité Sociale (IJSS). Les compétences attendues sont les suivantes :

- **Expertise technique :**
  - Maîtrise des processus de gestion des IJSS et de la législation associée.
  - Capacité à optimiser les circuits administratifs et à réduire les délais de traitement.
  - Expérience confirmée dans l'accompagnement d'organisations similaires.
- **Compétences méthodologiques :**
  - Capacité à établir un diagnostic précis et à proposer des plans d'optimisation adaptés.
  - Maîtrise des outils technologiques liés à l'automatisation des processus (SI RH, DSN, etc.).
- **Posture et savoir-faire relationnel :**
  - Aptitude à accompagner les équipes dans le changement, avec une approche pédagogique.
  - Sens du service client et capacité à établir une communication claire et transparente avec les parties prenantes.

Le Prestataire devra mettre à disposition une équipe compétente, comprenant au minimum :

- Un chef de projet justifiant d'une expérience dans l'externalisation des processus RH.
- Un expert en IJSS disposant de connaissances approfondies en législation sociale.

## ARTICLE 8. Moyens mis à disposition du Prestataire

L'AFD mettra à disposition du Prestataire :

- Une documentation complète des processus internes actuels relatifs à la gestion des IJSS.
- L'accès aux outils numériques nécessaires, y compris le système d'information RH et la plateforme DSN.
- Un interlocuteur dédié au sein des équipes internes pour faciliter la transmission des informations et le suivi des travaux.

Le Prestataire devra assurer l'ensemble des moyens logistiques et techniques nécessaires à l'exécution de sa mission (outils, logiciels, connexion sécurisée, etc.), tout en respectant les obligations de confidentialité et de protection des données imposées par l'AFD.