

Formations professionnelles

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Consultation n°

502-2025

SOMMAIRE

1. OBJET DE LA PRESTATION.....	3
2. CONTEXTE DES PRESTATIONS.....	3
3. CARACTERISTIQUES COMMUNES A TOUS LES LOTS	4
4. OBLIGATIONS DU TITULAIRE	7
5. DESCRIPTIONS TECHNIQUES PAR LOT.....	7

Sélectionner le sommaire, appuyer sur la touche F9 (ou Fn+F9) pour mettre à jour la numérotation des pages.

1. OBJET DE LA PRESTATION

■ Objet de la prestation :

Le contrat porte sur les prestations suivantes : Formations professionnelles pour les agents de la CPAM d'Ille-et-Vilaine.

■ Lieu d'exécution :

Le lieu d'exécution des prestations est **Département d'Ille-et-Vilaine**.

■ Intervenants :

Les prestations sont réalisées pour le compte de l'acheteur **CPAM d'Ille-et-Vilaine**, représenté par le Directeur, Monsieur Jean-Baptiste CALCOEN.

Adresse et coordonnées :

Pôle Logistique - Services Généraux
Cours des alliés
35024 Rennes Cedex 9

■ Structure et forme du contrat

Les prestations sont décomposées comme suit en **5 lots**.

La forme retenue pour l'exécution du contrat est à **bons de commande sans minimum et avec maximum** mono-attributaire.

Objet
Lot n°1 : Développement des compétences Managériales - montant maximum annuel 40 000,00 € HT
Lot n°2 : Bureautique - montant maximum annuel 20 000,00 € HT
Lot n°3 : Sauveteurs Secouristes du Travail (SST) et Référents Ergonome - montant maximum annuel 13 000,00 € HT
Lot n°4 : Accompagnement individuel et développement par le Coaching - montant maximum annuel 13 000,00 € HT
Lot n°5 : Développement des Compétences Transversales - montant maximum annuel 40 000,00 € HT

2. CONTEXTE DES PRESTATIONS

■ Contexte :

Nous protégeons la santé de plus de 65 millions de personnes tout au long de leur vie en prenant en charge les soins courants comme les pathologies les plus lourdes. Notre responsabilité ? Faire en sorte que chacun bénéficie de ce droit fondamental et faciliter l'accès aux soins de tous.

L'égalité d'accès aux soins est, avec la qualité des soins et la solidarité, l'un des 3 principes fondateurs de l'Assurance Maladie depuis 1945. C'est aussi la première de ses missions au quotidien : renforcer, dans chaque territoire, l'accès aux droits et le recours aux soins pour l'ensemble de ses assurés.

Pour cela, l'Assurance Maladie cherche à limiter toujours davantage la part des frais de santé à la charge de l'assuré. Elle lutte contre le renoncement aux soins, quelles qu'en soient les formes et les raisons. Elle facilite les échanges, les démarches et l'accessibilité à l'information.

Solidaire et équitable, l'Assurance Maladie - Risques professionnels s'attache également à faire connaître leurs droits aux salariés et aux employeurs. Elle se mobilise également pour simplifier les démarches grâce au digital ou à des règles de tarification simplifiées pour les entreprises.

La CPAM d'Ille-et-Vilaine, avec ses 846 salariés, agit auprès des assurés du département.

La réussite de ces missions et l'adaptation aux changements impliquent un développement constant des compétences des collaborateurs.

La CPAM a pour ambition de garantir à chacun de ses collaborateurs, l'accès à une formation professionnelle de qualité et un accompagnement permettant de développer ses compétences, en cohérence avec les orientations stratégiques pluriannuelles du plan de développement des compétences :

- 1- Faire du numérique une opportunité pour tous
- 2- Anticiper et accompagner les évolutions métiers
- 3- Accompagner les évolutions managériales
- 4- Promouvoir et accompagner la transition écologique
- 5- Etre un employeur socialement responsable

■ Données relatives au lieu de réalisation des prestations :

La prestation sera exécutée en France Métropolitaine, de préférence dans nos locaux (situés sur le département d'Ille-et-Vilaine) ou sur Rennes métropole (accessible en transport en commun).

3. CARACTERISTIQUES COMMUNES A TOUS LES LOTS

■ Organisation :

Il appartiendra au prestataire de :

- Proposer et élaborer des formations adaptées aux agents de la CPAM ;
- Mettre à disposition des kits pédagogiques à savoir : un programme détaillé, un déroulé pédagogique, des supports stagiaires (exercices, corrigés, etc...) ;

Ces documents devront régulièrement être mis à jour en intégrant les évolutions réglementaires ou organisationnelles majeures. Le déroulé pédagogique devra également être mis à jour suite au bilan de formation, en intégrant de nouveaux exercices ou de nouveaux supports stagiaires ;

- Animer des sessions de formation : l'animation s'articulera autour des apports de l'intervenant et d'applications pratiques (exercices, cas pratiques, mises en situation etc...) qui viendront illustrer les propos ;

- Procéder à l'évaluation stagiaire et fournir les éléments de reporting à la CPAM.

■ Création :

Les formations seront prises dans votre catalogue existant avec possibilité de modifications légères (modification de la durée, retrait d'une partie/module...). Pour toute création d'une formation sur-mesure, un tarif sera à indiquer dans le BPU joint.

Un échange préalable doit avoir lieu avec le prestataire et le service formation pour préparer la formation et l'adapter au contexte CPAM.

La CPAM souhaite prévoir une prestation de création dans l'hypothèse d'un besoin spécifique de

formation.

On entend par la prestation « Création », la création de kit pédagogique, qui comprend les documents suivants :

- un programme détaillé,
- des supports formateurs (ensemble des éléments nécessaires à l'animation) comportant un déroulé pédagogique, un diaporama, etc.,
- des supports mis à disposition des stagiaires sous forme dématérialisée (avant, pendant et après la formation).
- un formateur formé sur thème.

■ **Déroulement d'une journée type :**

Les formations devront être organisées hors vacances scolaires de la zone B et de préférence pas le mercredi.

Au sein de la CPAM, en règle générale, un jour de formation équivaut à 7 heures, et une demi-journée à 3,5 heures (sauf cas exceptionnels).

L'accueil du formateur se réalise par un représentant du service formation dans la salle de formation : au plus tard à 8h45 pour un début de formation à 9h00 ;

La pause-déjeuner se déroule entre 11h30 et 14h00 (le formateur convient avec le groupe du créneau pour la pause-déjeuner. Il est responsable des clés/badge de la salle et du matériel mis à sa disposition durant la pause déjeuner).

■ **Support de formation :**

Un échange préalable doit avoir lieu avec le prestataire et le service formation pour préparer la formation et l'adapter au contexte CPAM.

Le Prestataire devra fournir aux stagiaires, avant le début de la formation, un support déclinant l'ensemble des éléments abordés et développés au cours de la session (plan, fiches techniques, documents explicatifs), et tout autre élément susceptible de compléter et d'illustrer l'exposé de l'animateur.

Ces supports seront un élément de référence sur lesquels le stagiaire pourra s'appuyer dans la mise en pratique.

Pour chaque exercice proposé pendant la formation, le prestataire devra fournir systématiquement aux stagiaires soit un énoncé et son corrigé, soit une synthèse de la production collective ou individuelle.

Toute la documentation remise sera en langue française et sera en format dématérialisé.

■ **Livrables :**

Le Prestataire devra transmettre, de façon dématérialisée, l'ensemble des documents administratifs liés à la session de formation et notamment :

- dans les 48h suivants la fin de la session : la feuille d'émargement signée par l'animateur et par les stagiaires et les attestations de présence individuelles ;
- dans les 8 jours qui suivent : la facture déposée sur la plateforme Chorus Pro.

■ **Evaluations :**

L'atteinte des objectifs pédagogiques devra être mesurée au cours de chaque session.

Au terme de chacune des sessions, une évaluation de satisfaction des stagiaires sera également réalisée. Le dispositif d'évaluation doit permettre au titulaire d'assurer une veille à partir des éléments recueillis durant les sessions de formation et d'adapter les contenus et supports.

Il est attendu du prestataire un rôle d'alerte sur les éléments de la formation à faire évoluer.

Le titulaire s'engage à fournir en format dématérialisé, dans les 2 semaines suivant la fin de la formation :

- les évaluations stagiaires et le bilan intervenants par session ;
- le bilan synthétique par session.

■ **Suivi Post-formation :**

Le formateur devra communiquer aux stagiaires une adresse courriel ou autres moyens de communication afin de répondre à d'éventuelles questions adressées par les stagiaires à la suite de la formation et d'assurer un suivi.

■ **Planning des prestations :**

Dates de Formation :

Les dates de formation seront définies avec le service formation de la CPAM au minimum 35 jours ouvrés avant le début de la formation.

En cas de modification des dates du fait du titulaire, celui-ci devra avertir, dans les meilleurs délais, le service formation de la CPAM. En cas d'annulation de la session due à un manque de participants suite à la modification de la date, les frais d'annulation ne seront pas facturés.

Annulation / Délai de prévenance :

Le service formation de la CPAM se réserve le droit d'annuler sans frais une prestation de formation prévue dans les cas suivants :

- Annulation jusqu'à 8 jours ouvrés avant la formation avec garantie de reprogrammation ultérieure ;
- Annulation définitive : lorsque la formation est annulée 20 jours ouvrés avant la date, aucune indemnisation ne sera due au titulaire.

Lorsque le délai de prévenance est inférieur à 20 jours, une indemnisation de 20 % du montant HT du coût de la formation pourra être demandée par le titulaire.

■ **Intervenants :**

Les intervenants doivent être ceux pour lesquels les CV ont été fournis lors de la remise de l'offre. Ils doivent être spécialisés dans les thématiques des prestations demandées.

Si ces personnes ne sont plus en mesure d'accomplir leur mission, le titulaire du marché doit en aviser immédiatement la CPAM (pour approbation du CV), et prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise.

La CPAM pourra récuser un intervenant si celui-ci ne devait pas donner satisfaction après étude des évaluations. Le titulaire devra alors proposer un autre intervenant. En cas d'impossibilité, la formation sera retirée du lot concerné.

4. OBLIGATIONS DU TITULAIRE

■ Confidentialité et déontologie :

Le formateur s'engage :

- A transmettre des connaissances actualisées ;
- A citer ses sources et à respecter les règles de la propriété intellectuelle ;
- A ne formuler aucune remarque d'ordre personnel ou à caractère évaluatif qui pourrait mettre en difficulté ou fragiliser un stagiaire ou un groupe ;
- A ne pas porter atteinte à l'image de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- A ne pas prendre de position politique, syndicale ou religieuse ;
- A ne pas communiquer à des tiers ou des salariés de l'organisme des informations relatives à des situations individuelles ou des données confidentielles ;
- A anonymiser autant que nécessaire toute donnée professionnelle revêtant un caractère personnel ou confidentiel dans les supports ou documents distribués.

Le non-respect de ces obligations engendreront l'évincement du formateur sur l'ensemble des formations prévues. En cas de récidive avec un nouveau formateur, la résiliation pour faute du titulaire sera prononcée.

5. DESCRIPTIONS TECHNIQUES PAR LOT

A ce jour, nous ne sommes pas en mesure de communiquer sur l'intégralité des besoins en formation pour la période du marché (4 ans). Le plan de développement des compétences est réalisé annuellement et évolue régulièrement pour s'adapter aux besoins et anticiper les changements.

Notre offre de formations institutionnelles et internes sera enrichie par cinq thèmes, que nous avons organisés en lots ci-dessous :

■ Lot n° 1 : Développement des compétences managériales

Ce lot a pour objet la conception et l'animation d'actions de formation destinées à développer les compétences managériales des collaborateurs en position de management hiérarchique ou transversal au sein de la Caisse.

Les actions visent à accompagner les managers dans l'exercice de leurs missions, en lien avec les 7 attendus managériaux comportementaux définis par la Direction, et à renforcer leur posture managériale au service de la performance collective et du bien-être au travail.

Les formations doivent permettre aux participants de :

- Renforcer leur posture de leader en lien avec les valeurs et missions de la Caisse.
- Développer les compétences comportementales en rapport avec des attendus managériaux, comme :
 - Impulser une dynamique positive,
 - Faire preuve de courage managérial,
 - Favoriser le management participatif,
 - Partager le sens et donner de la perspective,
 - Communiquer efficacement, avec simplicité et transparence,
 - Faire preuve de bienveillance et d'empathie,
 - Porter et incarner les valeurs de l'Assurance Maladie.
- Savoir piloter, animer et accompagner une équipe dans une logique de performance globale (quantitative, qualitative, efficience, QVCT).
- Adapter leur posture selon le contexte : management de proximité, à distance, en mode projet, en situation de changement, etc.

Ce lot ne concerne que la formation des managers déjà en exercice.

■ Lot n°2 : Formations bureautiques

Reconnaissant l'importance cruciale des compétences en bureautique pour une performance optimale, la CPAM d'Ille-et-Vilaine investit dans la formation de ses collaborateurs. Chaque année, entre 40 et 80 personnes bénéficient de formations adaptées à leurs besoins, allant de l'initiation au perfectionnement sur divers logiciels (Excel, Word, Powerpoint...).

■ Lot n°3 : Formations Sauveteur Secouriste du Travail (SST) et référent ergonomiste

Afin de garantir le bien-être et la sécurité de ses salariés, et de se conformer à la réglementation, la CPAM d'Ille-et-Vilaine doit former régulièrement son personnel aux gestes de premiers secours.

Nous lançons un appel d'offres pour la formation de nos Sauveteurs Secouristes du Travail (SST). Cette prestation comprendra :

- La formation initiale pour les collaborateurs récemment désignés SST (entre 8 et 15 personnes par an).
- Le recyclage et maintien des compétences (MAC SST) pour la centaine de SST en poste, à renouveler tous les deux ans (entre 40 et 60 SST par an)

De plus, la CPAM s'appuie depuis plusieurs années sur un réseau de 14 correspondants ergonomie. Ce réseau a pour mission de communiquer sur les bonnes pratiques mais peut aussi être sollicité à votre demande pour toute question en lien avec l'ergonomie de votre poste de travail.

L'ergonomie au travail jouant un rôle crucial dans le maintien de la santé des travailleurs, la promotion de la qualité de vie au travail et le renforcement du bien-être professionnel, nous souhaitons chaque année prévoir des formations (une à deux) permettant de développer leurs connaissances sur ce sujet.

■ Lot n°4 : Accompagnement et développement par le coaching

Dans un environnement en constante évolution, le rôle du manager est plus que jamais stratégique pour la performance et l'engagement des équipes. L'entreprise s'engage à renforcer les compétences managériales et de leadership de ses cadres.

Ce lot de formation est dédié à l'accompagnement individualisé par le coaching, une démarche sur mesure conçue pour soutenir nos managers dans l'optimisation de leurs pratiques, la gestion de leurs défis spécifiques et le développement de leur potentiel. Il vise à les aider dans l'exercice de leurs fonctions et le cas échéant à affiner leur posture, à mieux gérer leurs équipes, à renforcer leur communication et à piloter des projets complexes.

Pour assurer une adéquation optimale entre le manager et son coach, nous demandons au titulaire de soumettre une sélection diversifiée de profils de coachs répondant aux exigences suivantes :

- Expérience en tant que coach soit par une certification, soit par des expériences probantes.
- Échange préalable avec le manager : il est fondamental que le Prestataire propose un échange préalable sans engagement, d'environ 20 minutes, entre le manager concerné et le ou les coachs présélectionnés.

Cet échange permettra au manager de :

- ✓ Valider la relation de confiance et l'alignement nécessaires à un coaching efficace.
- ✓ Choisir, en toute liberté, le coach avec lequel il souhaite s'engager.

A l'issue de la séance exploratoire il sera convenu d'un nombre de séances validé par le bon de commande. Si ce nombre de ces séances venait à augmenter, un accord préalable devra être donné par le service formation de la CPAM.

■ Lot n°5 : Développement des compétences transversales

Ce lot de formation s'inscrit dans la stratégie de la CPAM de développer les compétences non techniques de l'ensemble de ses collaborateurs, en complément des formations métiers traditionnelles. L'objectif principal est de renforcer l'efficacité professionnelle et personnelle des équipes.

Les axes prioritaires de développement incluent par exemple :

- Le renforcement des capacités d'animation (réunions, ateliers, formations notamment en mode hybride).
- L'amélioration des compétences en rédaction professionnelle.
- Le perfectionnement des aptitudes à l'oral.

Il est impératif que les formations proposées soient conçues avec une grande flexibilité pour répondre aux attentes diverses des collaborateurs issus de différents services, tout en abordant un thème commun.

Le Prestataire devra faire preuve d'adaptabilité pédagogique. L'offre retenue devra, in fine, créer une valeur ajoutée significative tant pour l'individu que pour l'organisation, en contribuant directement à une meilleure efficacité opérationnelle grâce à des formations ciblant ces compétences comportementales essentielles.