**CAHIER DES CHARGES**

**CONSULTATION N°2025-10**

**OBJET :** ÉVALUATION 360° À DESTINATION DES MANAGERS STRATÉGIQUES

**------------------------------------------------------------------------------------------**

**CONTEXTE**

L’URSSAF Ile-de-France (Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d’Allocations Familiales) est un organisme privé délégataire d’une mission de service public, chargé de collecter les cotisations et contributions sociales permettant le financement du Régime Général de la Sécurité Sociale.

L’entreprise compte plus de 2700 salariés dont plus de 330 managers répartis sur l’Ile-de-France. L’Urssaf Ile-de-France compte 11 sites répartis dans toute la région : <https://www.urssaf.fr/accueil.html>

|  |  |
| --- | --- |
| * Le siège régional et les services mutualisés, situés à Montreuil (immeubles Lagny et Marceau), en charge des fonctions de pilotage stratégique, de gestion budgétaire, ou encore de la politique de ressources humaines et de communication de l’organisme. * Les directions du recouvrement, spécialisées sur le Régime général ou les Travailleurs indépendants, assurent notamment les missions de gestion du recouvrement pour les différentes catégories de cotisants qui lui sont rattachées mais aussi l'accueil physique au sein des centres d'accueil. |  |
| Site Lagny  22-24 rue de Lagny  93100 **Montreuil**  Site Marceau  Rue Simone de Beauvoir  93100 **Montreuil**  Parc du pont de Flandre  Immeuble 007  11 rue de Cambrai  75019 **Paris**  5 bis rue Nelson Mandela  77420 **Champs-sur-Marne** 58 rue de la Fosse aux Anglais77190 **Dammarie-Les-Lys** | 1 Le Clos de la Cathédrale91000 **Evry**Immeuble "Rousseau"21-29 Rue Jean-Jacques Rousseau93100 **Montreuil**1-3, rue Paulin Talabot93400 **Saint-Ouen** Immeuble Ilot du Verger  3 Rue de la Gare  95000 **Cergy Pontoise** 19 rue George Stephenson78180 **Montigny-Le-Bretonneux**30 Points de vue77127 **Lieusaint** |

**OBJET DU MARCHÉ**

Le présent marché a pour objet la mise en place et le déploiement d’un dispositif d’évaluation 360° à destination des managers stratégiques, à du mois **d’octobre 2025**.

Le nombre de managers, à titre indicatif, serait d’environ 20 collaborateurs.

**OBJECTIFS**

Il s’agit d’évaluer les pratiques managériales pour les managers de managers au travers des perceptions des différentes parties prenantes. Le but est d’identifier et proposer un dispositif d’accompagnement pour une montée en compétences de ses pratiques professionnelles au regard des attendus de l’Urssaf Ile de France.

**PRESTATIONS ATTENDUES**

Le titulaire du marché devra assurer l’intégralité des prestations demandées.

**Solution :**

La solution doit permettre de répondre aux questionnaires, d’analyser et de piloter.

Elle devra être dématérialisée incluant la conception du questionnaire et l’implémentation de dossier individuel complet.

L’interface sera intuitive et responsive pour les répondants.

Le prestataire aura la charge du suivi des réponses et effectuera un reporting régulier auprès de l’équipe pilote RH.

**Mise en œuvre de la solution :**

La solution sécurisée sera en **mode SAAS** avec des **serveurs basés en Europe.**

Le portail mis à disposition :

* Doit être compatible avec le navigateur Edge et Firefox
* Doit disposer d’un certificat valide (HTTPS)
* Doit accepter l’utilisation de proxy (proxycloud)
* Ne doit pas être basé sur une solution « Java »

Le soumissionnaire devra élaborer et décliner une méthodologie adaptée aux managers stratégiques, en prenant appui sur les attendus / compétences (cf. guide « métier manager à l’Urssaf Ile de France »)

Un questionnaire personnalisé aux besoins de l’organisme sera créé et soumis pour validation.

***Recommandations*** : privilégiez des questions objectives et les plus concrètes possibles.

Le développement ou adaptation d’outils de diagnostic existants devront être livrés à la dépose du dossier.

**Déploiement et logistique du dispositif :**

La création et l’envoi des questionnaires sont à la charge du soumissionnaire et sont validés par l’Urssaf Ile de France.

Les invitations détaillant le dispositif d’évaluation 360°, les principes et les outils utilisés sont conçues par le prestataire qui les adresse aux répondants.

L’action de communication et de sensibilisation à l’évaluation 360° auprès des managers identifiés et l’équipe pilote RH sont à la charge du prestataire. Des supports de communication (exemple : guides, FAQ, présentations) sont attendus.

Tous les éléments ci-dessous seront proposés par le soumissionnaire :

* Un **Plan de déploiement** avec un calendrier prévisionnel et des jalons clés
* Une **Plateforme numérique** d’administration des évaluations, incluant le suivi des répondants et la collecte des données.
* L’implémentation du dossier « bénéficiaire »
* Le suivi et les relances automatiques et personnalisées pour optimiser le taux de réponse
* Suivi en temps réel de la participation

**Recueil, analyse des résultats et livrables attendus :**

L’analyse des résultats en trois temps avec des visualisations graphiques des résultats :

* Rapports individuels consolidés pour chaque manager évalué, incluant les scores, commentaires et recommandations.
* Synthèse collective consolidée par entité ou population ciblée, avec des tendances et analyses.
* Benchmarking interne permettant de comparer les résultats entre groupes ou services.

**Livrables attendus :**

Les livrables portant la mention « Les mises en œuvre des modalités de d’accompagnement sont à la main de la DRH de l’Urssaf Ile de France ».

Le prestataire annexera une proposition de matrice de suivi d’activité dans l’offre.

**Pour les répondants et leurs managers :**

* La rédaction de rapports de synthèse
* Les préconisations pertinentes (proposition d’un plan d’action, identification d’axes d’améliorations et les modalités d’accompagnements futures laissées à la main de l’URSSAF Ile de France)
* Les entretiens de restitution au répondant et son manager

**Pour l’équipe pilote RH :**

* La rédaction de rapports de synthèse
* L’analyse des résultats des évaluations mensuelles
* Les préconisations pertinentes (exemples : proposition d’un plan d’action, identification d’axes d’améliorations et les modalités d’accompagnement futures laissées à la main de l’URSSAF Ile de France)
* Les entretiens de débriefing généraux à l’équipe pilote RH
* Tableaux de bord de suivi des évaluations en cours, taux de participation, et retours des utilisateurs.
* Rapport d’impact évaluant les effets du dispositif sur l’évolution managériale et les ajustements nécessaires.

**Les moyens humains**

Afin de garantir une analyse objective et impartiale via des experts spécialisés en évaluation des compétences, le prestataire précisera dans le cadre de réponse les modalités « moyens humains » qu’il mettra à disposition pour l’exécution de sa prestation en étroite relation avec l’Urssaf Ile de France et **annexera les CV** de tous les acteurs du projet.

Une réunion de cadrage préalable au démarrage du marché sera mise en place entre un représentant du pouvoir adjudicateur et le titulaire du marché.

**QUALITE ET AMELIORATION CONTINUE**

**[RETEX-bilan de l’expérimentation]**

Afin de garantir la qualité de la prestation, le prestataire nous proposera un questionnaire Forms (office 365) qu’il adressera de manière systématique à tous les acteurs engagés dans le 360° à l’issue de chaque évaluation. L’objectif de ce questionnaire est une évaluation « à chaud » de la qualité de la prestation (ex. : respect des délais, qualité des échanges, qualité du questionnaire, …). Le prestataire annexera à l’offre le questionnaire qu’il propose.

Ce suivi doit permettre de retracer annuellement l’intégralité des prestations réalisées.

**DELAIS D’ORGANISATION DE L’EVALUATION**

Toutes les évaluations 360° débutées seront finalisées pour le 31 juillet 2026 au plus tard.

**TRANSFERT DE COMPETENCES**

Le prestataire devra former l’équipe pilote RH à la prise en main de l’outil.

* **Documentation technique** sur l’utilisation et l’administration de la plateforme.

**ENGAGEMENTS EN MATIERE DE DEONTOLOGIE**

Les procédures adoptées pour l’évaluation doivent être réalisées dans le cadre de dispositifs de sélection exempts de toute forme de discrimination avec un engagement en termes de neutralité, d’objectivité et d’anonymat.

**Anonymat et Confidentialité :**

* Pour encourager des retours honnêtes et constructifs, les réponses des évaluateurs (à l'exception du supérieur hiérarchique dans certains cas) sont anonymes et agrégées.
* La confidentialité des informations est cruciale pour instaurer la confiance et obtenir des feedbacks sincères.

**Diversité et inclusion :**

Le prestataire nous précisera par ailleurs, les accompagnements envisagés dans le cadre du marché, présentant une reconnaissance qualité travailleur handicapé (mode d’administration des tests, réalisation de l’entretien, etc.)

**LIEU D’EXECUTION DES PRESTATIONS**

Les prestations seront réalisées sur l’ensemble des sites de l’Urssaf Ile de France.

**ENGAGEMENT DE CONTINUITE DE SERVICE**

A propos de l’engagements de continuité de qualité de service et de réactivité, les mises à jour ne devront pas impacter l’usage de l’outil. Le titulaire présentera ses modalités de mise à jour. Le titulaire précisera le taux de disponibilité de l’outil sur un mois. Il s’engage à le respecter sous peine de pénalités.

**RGPD ET SECURITE NUMERIQUE**

Afin d'assurer le respect des exigences du RGPD et d'évaluer les garanties de conformité que vous proposez, précisez dans votre réponse quelle est votre politique de protection des données personnelles dans le cadre de l'exécution du marché.

Le candidat doit également nous transmettre tous les éléments permettant d’attester qu’il a pris des mesures techniques et organisationnelles adéquates pour garantir la sécurité des données. Nous attendons notamment une description précise de ces mesures.