

**Accord-cadre n°2025DG15**

**Relatif à des prestations de service social**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières  
(CTP)**

# Sommaire

1.	PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT ET CONTEXTE .....	3
1.1	Présentation du Département médico-social.....	3
1.2	Présentation de la CPAS .....	3
1.3	Contexte .....	3
2.	DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	4
3.	LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS .....	4
4.	MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DE LA PRESTATION .....	5
4.1	Réunion de démarrage .....	5
4.2	Mise en œuvre de la réversibilité et transférabilité des dossiers.....	5
4.3	Suivi d'exécution.....	5
5.	EXECUTION DES PRESTATIONS.....	6
5.1	Organisation de la prestation .....	6
5.2	Gestion des absences et remplacements .....	6
5.3	Mesures sociales et sociétales.....	7
6.	DEONTOLOGIE ET SECRET PROFESSIONNEL.....	7



## 1. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT ET CONTEXTE

Le Centre National d'Enseignement à Distance (ci-après Cned) est un établissement public national à caractère administratif (EPA) placé sous la tutelle du Ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

Opérateur public de l'enseignement à distance, le Cned assure pour le compte de l'État la continuité de la scolarité des élèves ne pouvant se rendre en classe pour diverses raisons, et la formation de tous ceux qui le souhaitent quels que soient leur âge et leur situation (enseignement supérieur, formation professionnelle, concours...).

Administrativement, le Cned est organisé administrativement en une direction générale et d'unités opérationnelles localisées à Poitiers, Vanves, Lille, Rennes, Rouen, Lyon, Grenoble et Toulouse.

L'effectif du Cned est actuellement de 975 agents.

Pour plus d'information concernant le Cned, consulter le lien suivant : <https://www.cned.fr>

### 1.1 Présentation du Département médico-social

Au sein de la DRH du Cned, le Service « Département médico-social » a pour mission de mettre en œuvre les actions d'amélioration des conditions de vie des agents et de leurs familles, notamment dans les domaines de la restauration, de l'enfance, des loisirs, et de les aider à faire face à des situations difficiles.

Au sein de l'établissement, l'action sociale revêt différentes formes :

- Les prestations proposées aux agents (aide aux études, prestations interministérielles vacances, aide aux vacances en famille, aide à l'installation des personnels de l'État, aide au parent séjournant en maison de repos avec son enfant, aide au parent d'un enfant en situation de handicap, etc.) ;
- L'aide exceptionnelle aux agents se retrouvant dans une situation difficile ;
- La restauration (conventionnements passés entre l'établissement et des restaurants inter-administratifs) ;
- Le lien avec les amicales des personnels ;
- La médecine de prévention.

### 1.2 Présentation de la CPAS

Une commission permanente d'action sociale (CPAS) est constituée au sein de la commission d'action sociale du Cned.

La CPAS est notamment habilitée à traiter les demandes de prêt et les demandes d'aide exceptionnelle en faveur des personnels, et le cas échéant leur demande conjointe, et à suivre l'exécution des mesures arrêtées par la commission plénière.

La commission permanente se réunit au moins une fois par trimestre sur convocation du (de la) directeur(trice) des ressources humaines. Elle peut se réunir en urgence en fonction des circonstances.

La commission permanente est composée :

- Du (de la) directeur(trice) des ressources humaines ou de son (sa) représentant(e), qui la préside ;
- D'un représentant de chaque organisation syndicale choisi parmi les représentants des personnels à la commission d'action sociale ;
- De trois représentants de la Mutuelle générale de l'Education nationale.

### 1.3 Contexte

Dans le cadre de l'action sociale relative le Cned confie à un prestataire extérieur la mise en œuvre des prestations de service social à destination de son personnel :

- Prestations d'assistant(e) social(e) du travail

Ces prestations sont décrites dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (ci-après CCTP).



L'assistant(e) social(e) du travail rejoint l'équipe du pôle « qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) » qui est également composée des membres suivants : une conseillère de prévention, une psychologue du travail, une ergonome, un référent handicap, un référent égalité professionnelle, un/e médecin du travail (poste actuellement vacant).

## 2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Le prestataire assure des prestations de service social auprès des personnels du Cned dans le cadre de l'action sociale de l'établissement. Il propose le concours d'un(e) assistant(e) social(e) diplômé(e) d'Etat dédié(e), salarié(e) du prestataire et tenu(e) au secret professionnel, présente des modalités de maintien de la prestation en cas d'absence de l'assistant(e) social(e). Il garantit également un appui administratif et de veille réglementaire.

L'assistant(e) travaille en liaison et en collaboration avec la direction des ressources humaines, le service médical, les partenaires sociaux et les autres services du Cned.

La prestation couvre les domaines suivants (liste non exhaustive) :

- le travail
- le budget
- la vie personnelle et familiale
- le logement
- la santé
- le handicap
- les questions juridiques (litiges consommation, divorce, pension alimentaire, succession...)
- les dossiers retraite des contractuels
- les relations avec les organismes (CAF, CPAM, CARSAT, impôts...).

La prestation s'adresse à l'ensemble des personnels du Cned (direction générale et site de Poitiers (86), Vanves (92), Rouen (76), Rennes (35), Lille (59), Lyon (69), Grenoble (38), Toulouse (31)).

Elle s'exécute principalement dans le département de la Vienne (86), très exceptionnellement sur les autres sites.

Les prestations intègrent :

- l'intervention de l'assistant(e) social(e) dans les locaux de la direction générale à Poitiers - Technopole du Futuroscope, Chasseneuil du Poitou (86) ;
- la participation de l'assistant(e) social(e) à différentes commissions : commission d'action sociale (CAS), commission permanente d'action sociale (CPAS), cellule de veille ;
- les frais de déplacement pour se rendre sur les lieux de permanence, pour les démarches et les visites à domicile ;
- les tâches administratives de l'assistant(e) social(e) assurées par les services internes du prestataire (notamment les rendez-vous pris par l'assistant(e) social(e) avec des agents du Cned au sein de la structure du prestataire, les appels pris ou passés par le prestataire aux agents du Cned en dehors de la journée de permanence à son initiative) ;
- la rédaction et présentation de rapports et bilans ;
- le travail de recherches législatives effectuées par les services internes du prestataire ;
- le soutien technique apporté par les services internes du prestataire.

## 3. LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le Cned s'engage à mettre à disposition du titulaire, sur le site du siège à Chasseneuil (Bâtiment Vinci : Téléport 4 Bd Léonard de Vinci BP51000 86980 Futuroscope Chasseneuil), un bureau garantissant la discrétion qu'implique sa mission avec, a minima, un bureau, un meuble de rangement fermant à clé, une ligne téléphonique, du matériel informatique (avec accès Intranet, Internet et moyen de visioconférence).

Tous les documents essentiels au bon déroulement de la mission, sont également mis à disposition.



Le candidat pourra décrire dans son offre les autres moyens mis à disposition attendus. Le Cned fera toute diligence pour mettre à disposition des moyens supplémentaires à la demande du titulaire qui ne pourra toutefois élever aucune réclamation du fait de la non mise à disposition de ces moyens supplémentaires.

Les prestations s'exécutent essentiellement à la direction générale et sur le site de Chasseneuil (86). Les prestations concernant les agents des autres sites s'exécuteront principalement en visioconférence (Teams). Cependant, des déplacements pourront avoir lieu, si la situation le nécessite, au domicile des agents ou sur les autres sites du Cned suivants : Vanves (92), Rouen (76), Rennes (35), Lille (59), Lyon (69), Grenoble (38), Toulouse (31).

La présence du ou des représentants du titulaire peut être requise pour la participation à des réunions, principalement sur le site de la direction générale à Poitiers (86). Dans le cas de la présence du représentant du titulaire dans les locaux du Cned, celui-ci doit se conformer au règlement et aux consignes inhérents aux bâtiments et services concernés.

## 4. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DE LA PRESTATION

### 4.1 Réunion de démarrage

Il est organisé par le Cned une réunion de démarrage en présentiel avec le titulaire qui permet, notamment d'établir les contacts entre les personnes référentes, de définir le périmètre d'intervention de chaque interlocuteur, de communiquer l'ensemble des éléments indispensables à la mise en œuvre des prestations et de définir les modalités de fonctionnement.

Cette réunion a lieu dans un délai maximum de 10 jours calendaires à compter de la notification du présent marché.

### 4.2 Mise en œuvre de la réversibilité et transférabilité des dossiers

Pendant toute la durée du marché, les dossiers constitués par le titulaire restent sa propriété et sous sa responsabilité.

En cas de changement d'assistant(e) de service social en cours de marché, l'ensemble des dossiers est transmis dans son intégralité au nouvel intervenant.

A l'échéance du marché, le titulaire devra prévoir une étape de réversibilité et de remise des dossiers sociaux au nouveau prestataire de service social au plus tard un mois avant la fin du marché. Cette phase consiste à transférer au nouvel intervenant la totalité des dossiers en cours dans le respect des règles de déontologie et d'éthique de la profession.

En cas d'impossibilité de remise des dossiers à un nouvel assistant de service social, ceux-ci devront être remis sous scellés au responsable du Service « Département médico-social » du Cned.

### 4.3 Suivi d'exécution

L'assistant(e) social(e) transmet :

- un rapport trimestriel sur son activité,
- un bilan annuel détaillé de son activité au cours de l'année écoulée. Ce rapport est présenté à la CAS.



## 5. EXECUTION DES PRESTATIONS

### 5.1 Organisation de la prestation

Le temps d'intervention sur l'ensemble des sites du Cned est estimé à 68 jours par an.

En supplément de ces 68 jours de permanence par an, il pourra être commandé des jours supplémentaires par le biais de bons de commande.

Actuellement une permanence hebdomadaire est assurée dans les locaux du Cned au Futuroscope (bâtiment Vinci – bureau n° 16), tous les jeudis de 9 h à 17 h à raison de 44 jours par an.

En complément, depuis le 16 février 2024, l'assistant(e) social(e) offre accompagne les agents pour les demandes de retraite des contractuels et apporte une aide sur les dossiers de retraite complexes (titulaires et contractuels), à raison de deux vendredis par mois.

Concernant ce marché, le planning des jours de permanence sera établi conjointement entre le titulaire du marché et le Cned lors de la réunion de démarrage.

L'assistant(e) social(e) offre, **à distance ou en présentiel**, à l'attention de tous les agents (unités opérationnelles et direction générale), une écoute professionnelle et les aide à la réflexion et/ou à l'analyse de leur situation. Il ou elle conseille, oriente, mobilise les dispositifs d'aide et recherche des solutions, afin d'apporter un réel soutien aux agents.

Pour prendre rendez-vous, l'assistant(e) social(e) peut être contacté(e) par les moyens suivants mis en place par le Cned :

- par courriel via une adresse mail Cned dédié
- par téléphone
- par Teams

L'assistante sociale assiste, à titre d'expert, à chaque séance de la CPAS (en moyenne 6 à 7 fois par an) et participe aux débats sans prendre part aux votes.

### 5.2 Gestion des absences et remplacements

En cas d'absence de courte durée inférieure à 2 (deux) semaines calendaires et pendant la période de congés de l'intervenant en poste, le titulaire s'engage pendant les jours ouvrés à :

- Mettre ponctuellement à disposition un remplaçant s'il se présente une situation grave nécessitant la mise en œuvre de solutions rapides,
- Assurer téléphoniquement un service minimum de renseignements.

En cas d'absence pour une durée supérieure à deux semaines calendaires, le titulaire est tenu de proposer un remplaçant disposant de niveaux de compétence conformes à ceux contractualisés dans la proposition technique.

Pendant toute la durée d'exécution du marché, le Cned se réserve le droit de demander le remplacement définitif de l'intervenant. Le titulaire est alors tenu de proposer un remplaçant disposant de niveaux de compétence et d'expérience conformes à ceux contractualisés dans la proposition technique, dans un délai de 10 (dix) jours ouvrés à compter de la date de notification au titulaire de la récusation de l'intervenant par le Cned.

Le titulaire communique le profil (notamment le curriculum vitae) du nouvel intervenant pressenti par courriel, à la direction des ressources humaines, pour acceptation.

En cas de non-conformité du profil présenté aux niveaux de compétence et d'expérience contractualisés, le titulaire est tenu de présenter au Cned de nouveaux profils, jusqu'à l'agrément du profil adéquat par le Cned. Le délai de présentation susvisé continue de courir au cours de cette phase.



### 5.3 Mesures sociales et sociétales

Pour le prestataire de service social intervenant au Cned, le titulaire s'engage à mettre en œuvre les actions suivantes :

- Mesures pour accompagner l'assistant de service social et prévenir les risques professionnels ;
- Elaboration d'un programme de formation et de développement des compétences ;
- Actions de sensibilisation / formation sur le respect des critères sur la non-discrimination, l'égalité hommes / femmes, la diversité et l'inclusion lors de la prise en charge des dossiers ;

Pour les agents du Cned, le titulaire propose la mise en œuvre des actions suivantes :

- Organisation d'ateliers, webinaires en lien avec la QVCT, la santé... ;
- Mise à disposition de fiches pratiques ;
- Visite à domicile ou sur un lieu tiers à la demande de l'agent.

## 6. DEONTOLOGIE ET SECRET PROFESSIONNEL

La mission du titulaire s'effectue conformément :

- Aux dispositions prévues dans le code du travail définissant l'intervention de l'assistant(e) social(e) du travail, art. L4631-1 et 2 du code du travail,
- A la déontologie de la profession d'assistants de service social règlementée par le Code de l'action sociale et des familles articles L411-1 à L411-6 et les articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

L'Assistant(e) Social(e) du travail est tenu au secret professionnel.

Les professionnels sont également tenus de garder le secret sur les dispositions, méthodes et procédés quelconques, ainsi que sur tous les renseignements d'ordre technique, commercial ou financier qui pourraient lui être communiqués, ou dont il pourrait avoir connaissance de quelque manière que ce soit.

Le secret professionnel s'impose également au personnel auxiliaire mis éventuellement à la disposition de l'assistant(e) social(e) pour son activité.

