

CPAM du Finistère  
Service Marchés Publics

**MARCHÉ PUBLIC**  
ACCORD-CADRE DE SERVICES

# Prestations d'assistance sociale au travail

## Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Consultation n°

M16-2025

## SOMMAIRE

1.	OBJET DU CONTRAT.....	3
2.	DESCRIPTION DE LA PRESTATION.....	3
3.	MODALITES D'EXECUTION.....	4
4.	CONDITIONS D'EXERCICE DE LA MISSION .....	4
5.	CONTINUITE DE SERVICE .....	5
5.	SECRET PROFESSIONNEL ET DEONTOLOGIE.....	5

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

# 1. OBJET DU CONTRAT

Afin d'apporter aux salariés des organismes membres du groupement les conseils et l'assistance d'un professionnel de l'assistance sociale, les organismes souhaitent disposer d'un assistant social, via un partenariat avec une entreprise spécialisée.

## 2. Description de la prestation

La mission du Titulaire consistera à assurer, auprès des collaborateurs des organismes, la mise à disposition **d'un service social** afin de les accompagner dans leurs difficultés ou démarches personnelles.

**Chaque organisme définira le périmètre de service de la prestation.**

Pour la CPAM des Côtes d'Armor, le service sera centré exclusivement sur la sphère personnelle.

La prestation pourra être réalisée en **présentiel** ou à **distance**, selon les besoins et les contraintes des organismes.

Les intervenants extérieurs devront :

- Être titulaires du Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social ;
- Justifier d'une expérience significative en service social du travail ;
- Garantir une confidentialité absolue des échanges et respecter le secret professionnel.

Le Titulaire prendra en charge les difficultés et problèmes sociaux, **relevant de la vie personnelle et familiale**, rencontrés par les collaborateurs, notamment :

- L'aide aux démarches administratives
- La gestion de leur budget
- Le logement (recherche de logement, relogement, prévention des expulsions)
- Le soutien aux salariés proches aidants
- La parentalité, les relations familiales
- La conciliation vie familiale/vie professionnelle
- Les accidents de la vie (décès, perte d'autonomie, précarité, isolement social)

L'intervenant social aura notamment pour mission de :

- Informer, conseiller et orienter les collaborateurs dans leurs démarches personnelles ;
- Apporter des réponses concrètes et efficaces aux demandes ;
- Favoriser l'accès aux droits et faciliter les liens avec les administrations et organismes compétents ;
- Accompagner les salariés dans leur reconnaissance de travailleurs handicapés
- Aider les salariés les plus vulnérables et fragilisés par des situations sociales compliquées ou des accidents de vie
- Soutenir les demandes locatives urgentes pour les salariés confrontés à des ruptures familiales et se trouvant sans logement
- Coopérer avec les services de santé au travail pour toutes les situations de maladie graves, d'invalidité, de handicap, d'inaptitude, et de mal-être au travail (**hors CPAM 22**)
- Soutenir et apporter une aide technique aux services RH et aux managers face aux collaborateurs exprimant des difficultés sociales complexes (**hors CPAM 22**)
- Apporter, soit directement, soit en se coordonnant avec les autres acteurs de l'entreprise (services RH, services de santé au travail, médiateur interne) une aide psycho-sociale aux salariés confrontés à des situations de souffrance tant au niveau personnel que professionnel (**hors CPAM 22**)

- Coopérer, lorsque cela est strictement nécessaire et dans le cadre défini par l'organisme, avec les services internes (RH, santé au travail) uniquement pour favoriser la prise en charge sociale externe du salarié
- Intervenir en appui et en complémentarité des dispositifs internes sans, toutefois s'y substituer

L'intervenant exercera un rôle de médiation sociale visant à **faciliter le dialogue entre le salarié et les institutions externes** (administrations, organismes de protection sociale, bailleurs, etc.), dans le respect du secret professionnel et des limites d'intervention fixées par l'organisme.

### 3. Modalités d'exécution

Le Titulaire propose un accompagnement individuel et personnalisé des agents.

Les permanences, organisées en présentiel ou à distance pour les organismes concernés, devront être assurées **par un intervenant unique, afin de garantir sa lisibilité et son identification auprès des collaborateurs.**

Le détachement de l'intervenant pourra, le cas échéant, être interrompu à l'initiative de celui-ci, de l'organisme ou de la structure dont il dépend.

Les entretiens avec les agents seront organisés exclusivement sur rendez-vous, qu'ils s'inscrivent ou non dans le cadre d'une permanence physique ou à distance, et se dérouleront dans le strict respect du secret professionnel.

Enfin, l'intervenant pourra être amené à participer à certaines instances ou réunions, en fonction des besoins identifiés.

### 4. Conditions d'exercice de la mission



#### Prestations régulières sur site en présentiel

A réception du bon de commande, l'intervenant devra transmettre un planning prévisionnel de présence pour le trimestre à venir, ainsi qu'un planning mensuel de présence effective.

Des déplacements sur les sites mentionnés en annexe pourront être organisés à la demande de l'organisme sur les jours d'intervention prévus. Le cas échéant, ces déplacements seront à la charge du titulaire.

Organisme Effectif	CPAM 22 480 salariés	CPAM 29 650 salariés	CAF 22 300 salariés	CAF 56 350 salariés
Sites sur lesquels des permanences peuvent être commandées, fréquence prévisionnelle, local / matériel	Non concerné	Non concerné	Non concerné	Non concerné



#### Prestations à la demande à distance

A réception du bon de commande, l'intervenant sera tenu de communiquer les modalités de mise en œuvre du dispositif (coordonnées téléphoniques, nom des intervenants, horaires,).



### Suivi de la prestation

Au moins une fois par an, l'intervenant présentera un **rapport d'activité** quantitatif et qualitatif auprès de la Direction de l'organisme et/ou des Instances Représentatives du Personnel concernées.

Par ailleurs, un **bilan synthétique trimestriel** devra être fourni, incluant notamment le nombre de permanences réalisées, la typologie des demandes, les difficultés récurrentes, délai moyen de prise en charge, taux de rendez-vous honorés, satisfaction des usagers et des propositions d'amélioration.

## 5. Continuité de service

En cas d'absence de l'intervenant habituel, l'organisme devra pouvoir disposer d'une continuité de service, dans un délai de 48 heures. Le personnel remplaçant doit respecter les mêmes qualifications que le personnel habituel.

## 6. Secret professionnel et déontologie

Tous les entretiens menés par l'intervenant demeureront confidentiels et sont soumis au secret professionnel. Toutefois, pour le suivi global du salarié, l'intervenant pourra être amené à coordonner son action avec les RH de l'organisme. Dans ce cas, seules les informations strictement nécessaires à la résolution de la problématique pourront être échangées dans le cadre du secret professionnel partagé (c'est-à-dire entre intervenants tenus eux-mêmes au secret professionnel). L'intervenant doit respecter une obligation de neutralité et d'impartialité.