**MAPA 2026-03**

CCTP - Cahier des Clauses Techniques Particulières

**DISPOSITIF NATIONAL DE Prestations de conception, maintenance et animation de formations POUR LES**

**Métiers du contrôle ET DU JURIDIQUE**

## Article 1 – PRESENTATION DE L’URSSAF ILE-DE-FRANCE, POUVOIR ADJUDICATEUR, ET DU CONTEXTE DE LA DEMANDE

### Article 1.1. Présentation de l’entreprise

L’URSSAF Ile-de-France (Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d’Allocations Familiales) est un des organismes de base de la branche du recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale. Sa compétence géographique concerne toute l’Ile de France.

L’Urssaf agit au service d’une protection sociale durable et solidaire. Elle pilote la collecte et la redistribution des cotisations et contributions nécessaires au financement du modèle social français. L’activité de l’Urssaf se structure autour de trois grandes missions :

* Assurer le financement de la protection sociale en recouvrant les cotisations et contributions et en les redistribuant à plus de 900 organismes partenaires
* Accompagner tous les employeurs et entrepreneurs au bénéfice du développement économique et social avec des services adaptés et un soutien aux entreprises en difficultés
* Garantir les droits sociaux et l’équité entre tous les acteurs économiques en sécurisant les procédures et en vérifiant l’exactitude des déclarations réalisées.

### Article 1.2. Contexte de la demande

L’Urssaf-Campus Ile-de-France, organisme de formation au sein de l’Urssaf Ile-de-France, déploie au niveau national les formations pour les métiers du contrôle et du juridique.

Les prestations de formation initiale pour les futurs inspecteurs et contrôleurs du recouvrement, et de formation continue pour les métiers du contrôle et du juridique, sont exécutées au sein des 21 Urssaf régionales (liste des Urssaf jointe en annexe), dans un format dit « inter entreprise ».

Les collaborateurs des métiers du contrôle et du juridique contribuent en particulier à la préservation du financement de la protection sociale, via la sécurisation juridique des pratiques, le recouvrement amiable et forcé, le contrôle des déclarations réalisées ou la lutte contre le travail dissimulé.

Ces missions permettent d’assurer une saine concurrence entre les entreprises, en veillant à l’équilibre dans le paiement des cotisations, et garantit la conversion des activités économiques en droits sociaux justes.

### Article 1.3. Public cible

Au regard de la nature des activités de l’Urssaf Campus, sont éligibles à ces actions de formations les collaborateurs suivants :

* Stagiaires de la formation initiale inspecteurs (généralistes et spécialisés dans la lutte contre le travail dissimulé) et contrôleurs du recouvrement
* Inspecteurs et contrôleurs du recouvrement en poste, sur des actions ponctuelles de formation
* Collaborateurs des métiers du juridique en poste, sur des actions ponctuelles de formation.

## Les prestations relatives aux métiers du contrôle font partie :

## Soit du cursus CQP permettant la certification des futurs inspecteurs et contrôleurs

* + La délivrance d’un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est obtenue par passage en jury de certification (fiches RNCP35744 pour les inspecteurs et RNCP35427 pour les contrôleurs, jointes en annexe).
  + Le CQP est composé d’un bloc de compétences à valider : 14 compétences pour les inspecteurs du recouvrement et 12 compétences pour les contrôleurs du recouvrement. La formation initiale en alternance permet l’acquisition de ces compétences par les stagiaires.
  + Le parcours de formation dure entre 9 et 12 mois.
  + La certification est obligatoire pour exercer les métiers du contrôle.
* Soit de la formation continue.

## Les prestations relatives aux métiers du juridique ne relèvent pas d’un parcours de formation certifiant ; il s’agit de formation continue.

Les formations décrites dans le présent CCTP ont pour objectif de faire acquérir des compétences nouvelles et de favoriser l’amélioration continue de la pratique des professionnels.

## Article 2 – PRESTATIONS ATTENDUES

Le présent descriptif technique vise à la définition du contenu d’une formation à concevoir, à dispenser et à gérer la maintenance sur la thématique : La gestion des incivilités.

### Article 2.1. Prestation de conception et de maintenance

***2.1.1. Conception d’un kit pédagogique***

* Création des documents du kit pédagogique :
* Un programme détaillé,
* Des supports formateur (ensemble des éléments nécessaires à l’animation)
  + Un guide animateur
    - Il mentionnera impérativement, pour chaque séquence, les méthodes pédagogiques, les durées et les supports de formation utilisés
  + Un support visuel de présentation
  + Des exercices et leurs corrigés.
* Des supports stagiaire (le ou les documents que l’apprenant emporte en fin de session)
  + Un support de cours
  + Une fiche de synthèse (l’essentiel à retenir)
  + Des exercices et leurs corrigés.
* Réalisation de l’évaluation en amont de la formation et post formation
* Positionnement en amont
* Evaluation des acquis en fin de formation.

Tous les supports conçus dans le cadre du présent marché doivent comporter le logo de l’Urssaf Campus.

Les supports de formation pourront être utilisés par l’Urssaf dans le cadre du développement de ses futures formations internes.

Le soumissionnaire devra nous transmettre quelques exemples de supports formateur et stagiaires et d’évaluation pré- et post-formation.

***2.1.2. Maintenance d’un kit pédagogique***

* Ajustement du déroulé pédagogique notamment à la suite du bilan de formation.
* Ajustement du format et des durées en fonction des besoins
* Intégration de nouveaux exercices ou de nouveaux supports stagiaires
* Etc…

La maintenance si elle doit avoir lieu fera l’objet d’un bon de commande de la part du pouvoir adjudicateur et en aucun cas le prestataire ne pourra l’effectuer de son propre chef.

### Article 2.2. Prestation d’animation

***2.2.1. Définition de l’animation d’un module de formation***

La prestation comprend la préparation en amont et l’animation en présentiel des sessions de formation aux dates convenues et selon le programme défini sur la base des supports validés par l’Urssaf Campus Ile-de-France.

Sauf cas de force majeure, les modules sont déployés en présentiel, sur la base d’une journée de 7 heures, dans les locaux des Urssaf choisies comme sites de formation.

Les formations qui devraient être animées en distanciel le seront avec l’outil TEAMS.

### *2.2.2. Approches pédagogiques attendues*

Dans le cadre des formations développées, l’Urssaf Campus Ile-de-France est attentive à la variété des modalités d’animation proposées pour les actions relatives à ce marché.

L'approche pédagogique des formations qui seront proposées devra :

* Alterner apports théoriques et méthodes actives (cas pratiques, mises en situation…)
* Proposer des outils accessibles, transposables de manière opérationnelle ;
* Présenter un caractère rythmé, suscitant l’intérêt, la curiosité et la dynamique collective
* Être innovante.

## Article 3 : CONDITIONS RELATIVES AUX SOUMISSIONNAIRES ET TITULAIRES

### 3.1. Certification Qualiopi

Les titulaires du marché seront certifiés Qualiopi en cours de validité.

L’attestation de certification est à fournir lors de la réponse au marché, puis lors de la passation de tout nouvel audit en cours de réalisation du marché.

### 3.2. Moyens humains

***3.2.1. Gestion du marché***

Le titulaire présentera, dans le cadre de réponse technique, l’équipe administrative et pédagogique en charge de l’exécution et du suivi du marché.

***3.2.2. Qualification des formateurs***

Les formateurs devront disposer d’une expertise reconnue sur la thématique et être qualifié dans le cadre du Référentiel national qualité – V9 (Qualiopi), critère 5 – « La qualification et le développement des compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations »

Les formateurs devront également avoir au minimum trois années d’expérience dans la formation professionnelle relative à leur domaine de compétences, à destination de salariés d’entreprises privées ou du secteur public.

Chaque titulaire s’engage à fournir le nom et la qualification du ou des formateurs qui interviendront sur les sessions de formation, y compris en cas de remplacement.

***3.2.3. Pilotage des formateurs***

Le soumissionnaire proposera dans son mémoire technique des modalités d’accompagnement et de pilotage des intervenants dans le cadre du présent marché.

Le soumissionnaire présentera également ses modalités de gestion et de remplacement d’un intervenant en cas d’absence.

L’Urssaf Campus Ile-de-France se réserve le droit de demander le remplacement de tout formateur en cas de problème.

### 3.3. Capacité à animer des sessions en simultané

Les formations sont animées en simultané sur 4 à 6 groupes répartis sur tout le territoire national, au sein des 21 Urssaf régionales.

Le titulaire s’engage à mobiliser 4 à 6 formateurs sur un même module de formation aux mêmes dates sur des sites distincts.

### 3.4. Règles de déontologie

Les formateurs devront faire preuve de réserve et de neutralité dans leurs interventions et garantir la plus stricte confidentialité de leur intervention.

Les outils internes à la branche recouvrement ne pourront être réutilisés et diffusés par les intervenants.

Les formateurs devront respecter les valeurs et les missions de l’Urssaf, consultables sur le site institutionnel public [Urssaf.org](https://www.urssaf.org/accueil.html).

## Article 4 – CONDITIONS RELATIVES A LA MISE EN ŒUVRE DE LA FORMATION

### Article 4.1. Cadrage et accompagnement de l’Urssaf Campus

***4.1.1. Réunion de cadrage***

### Une réunion de cadrage via l’outil Teams est organisée par l’Urssaf Campus à destination du titulaire en amont des travaux de conception ou de l’animation.

Cette réunion permet de :

* Rappeler les attentes de l’Urssaf Campus
* Préciser les modalités d’organisation prévues à l’article 3
* Présenter le pilote pédagogique Urssaf Campus.

La réunion de cadrage est assurée par le coordonnateur pédagogique et un chargé de mission Urssaf Campus.

***4.1.2. Pilotage pédagogique***

Les phases de conception des supports de formation et de préparation de l’animation de la formation sont pilotées par un collaborateur de l’Urssaf Campus.

Certaines actions de formation peuvent faire l’objet d’une contextualisation pour s’adapter aux outils et/ou procédure propres à la branche recouvrement.

Le kit pédagogique conçu par le titulaire est présenté au pilote pédagogique et au coordonnateur pédagogique de l’Urssaf Campus Ile-de-France. Il doit respecter les instructions et procédures précisées par l’Urssaf Campus Ile-de-France en termes de formalisation, d’objectifs et de contenu.

Le titulaire réalisera des ajustements, le cas échéant, à la demande de l’Urssaf Campus Ile-de-France.

***4.1.3. Acculturation aux métiers du contrôle***

Les formateurs du titulaire bénéficieront d’une acculturation aux métiers du contrôle et à leurs enjeux.

### Article 4.2. Lieux de la formation

### Les prestations en présentiel sont susceptibles d’être exécutées sur tout le territoire de France métropolitaine au sein des 21 Urssaf régionales dans les locaux du siège ou sur un site départemental (liste des sites Urssaf jointe en annexe).

### Article 4.3. Composition des groupes

Il est prévu pour chaque session de formation un effectif maximum de 16 participants.

Les participants sont salariés de différentes Urssaf.

Les groupes sont constitués par profil métier :

* Groupes d’inspecteurs généralistes et de contrôleurs, stagiaires ou en poste
* Groupes d’inspecteurs spécialisés dans la lutte contre le travail dissimulé, stagiaires ou en poste
* Groupes de collaborateurs des métiers du juridique.

### Article 4.4. Suivi administratif de la formation

***4.4.1. Convocation des stagiaires***

Les convocations seront adressées aux stagiaires par le pôle gestion administrative de l’Urssaf Campus Ile-de-France et non par le titulaire du marché. Les stagiaires reçoivent une convocation pour toute la durée de leur parcours de formation, incluant les modules du présent marché.

***4.4.2. Emargement***

Le formateur signe la feuille d’émargement dématérialisée, disponible sur son extranet Dendreo, ouvert par l’Urssaf Campus Ile-de-France.

Les stagiaires réalisent également l’émargement sur leur extranet Dendreo, validé par le formateur.

***4.4.3. Attestation individuelle de compétences professionnelles***

Dans les 15 jours suivants la fin de la session, le titulaire adresse à chaque stagiaire une attestation individuelle de compétences professionnelles.

Ce document a une double finalité :

* Attester que le stagiaire a suivi une formation spécifique,
* Lister les compétences professionnelles acquises par le stagiaire.

Cette attestation mentionne obligatoirement sur un même document les informations suivantes :

* L’identité de l’organisme de formation, avec son logo ;
* Le nom, le prénom du stagiaire pour lequel est établie l’attestation ;
* L’intitulé de la formation suivie ;
* La durée de la formation suivie ;
* Les compétences professionnelles acquises par le stagiaire au terme de la formation ;
* Le nom et la qualité du/des signataire(s) au sein de l’organisme de formation, ainsi que le cachet de l’organisme.

### Article 4.5. Évaluation de la prestation de formation

Le dispositif d’évaluation de la formation comprendra :

* Un bilan pédagogique réalisé par l’intervenant
* Une synthèse du tour de table de fin de formation.
* En fin de prestation, le titulaire assure un bilan. Celui-ci est formalisé sous la forme d’une synthèse écrite transmise à l’Urssaf Campus Ile-de-France.

Ces documents devront parvenir à l’Urssaf Campus Ile-de-France dans le délai maximum de quinze jours suivant la fin de la formation par mail : [urssaf-campus.iledefrance@urssaf.fr](mailto:urssaf-campus.iledefrance@urssaf.fr)

### Article 4.6. Utilisation des supports remis aux stagiaires

L’Urssaf Campus Ile-de-France devra être rendue destinataire d’un jeu de supports finalisés dématérialisés 15 jours en amont de la première prestation de formation.

Dans le cas d’une maintenance l’Urssaf Campus Ile-de-France devra être rendue destinataire d’un jeu de supports finalisés dématérialisés 45 jours en amont de la prestation de formation.

Le prestataire met à disposition des stagiaires (sous toutes formes sauf via clés USB) des supports pédagogiques adaptés aux besoins de la formation et des stagiaires. Il en informe le coordonnateur pédagogique de l’Urssaf Campus.

### Article 4.7. Moyens mis à disposition de l’attributaire par le pouvoir adjudicateur

L’Urssaf Campus Ile-de-France mettra à disposition de l’intervenant :

* + Salle équipée d’un vidéoprojecteur ou d’un écran
  + Salle équipée d’un paperboard et de feutres.

L’ordinateur, les connectiques et la connexion réseau (ex. fourniture d’une clé 4G) sont à la charge du titulaire.

## Article 5 – PARAMETRES TECHNIQUES

**Article 5.1. Descriptif du marché**

Prestation attendue : conception, animation, maintenance.

Cible principale – participants : inspecteurs généralistes, inspecteurs spécialisés LCTD, contrôleurs

En lien avec notre politique de prévention santé au travail (plans d’actions santé 2018-2022 et 2023-2027), un plan d’actions visant à prévenir et lutter contre les incivilités externes et leurs incidences sur la santé a été réalisé. Il est composé de trois parties :

* Le déploiement en 2023 d’un outil de déclaration et de suivi des incivilités, « Réagir », développé en interne. L’outil « Réagir » doit permettre de mieux évaluer et caractériser le phénomène des incivilités, et de mieux organiser les réponses apportées au réseau.
* Le déploiement des modules de formation existants sur la gestion des incivilités à destination de trois publics cibles : les inspecteurs du recouvrement ; les contrôleurs du recouvrement, conseillers offres de service, gestionnaires du recouvrement et du recouvrement amiable et forcé ; les managers.
* La mise à disposition d’une campagne de sensibilisation à destination des usagers.

En tant qu’organisme accueillant du public, ou plus globalement assurant une relation de service vis-à-vis de ses usagers, partenaires ou affiliés, il est primordial de prévenir les actes d’incivilités ou les éventuelles agressions adressés aux collaborateurs dans l’exercice de leur fonction.

La formation évoquée dans le présent cahier des charges ciblera le public des inspecteurs et contrôleurs du recouvrement pour répondre à des besoins spécifiques identifiés pour cette population. La formation devra donc prendre en compte au plus près les situations d’incivilités et d’agressions auxquelles sont confrontées les inspecteurs et contrôleurs du recouvrement en situation de contrôle.

Est considéré comme incivilité tout manque de politesse. Une attitude voire un propos manquant de courtoisie, est par conséquent un acte d’incivilité.

En parallèle, est considéré comme une agression tout acte d’incivilité ou de violence, commis par un ou plusieurs individus, en direction d’un collaborateur dans le cadre de son activité professionnelle, quel que soit le lieu de son activité. Ces actes peuvent mettre en péril la santé, la sécurité ou le bien-être des salariés concernés.

Ces actes d’incivilité peuvent :

* Revêtir des formes physiques, psychologiques et/ou sexuelles ;
* Constituer des incidents isolés ou des comportements plus systématiques ;
* Aller de manifestations mineures d’irrespect à des actes plus graves, tels que des infractions pénales requérant l’intervention des autorités publiques.

L’intitulé de la formation est « Gestion des incivilités ».

|  |
| --- |
| Durée du module : 1 jour |
| Objectifs pédagogiques :   * Identifier les incivilités en fonction de l'étape du contrôle, identifier les signes précurseurs * Comprendre les mécanismes psychologiques et sociologiques derrière les comportements d'incivilité / agression * Connaître la démarche à suivre :   \* en cas de situation d'incivilité  \* lorsque l'on a été confronté à une situation d'incivilité |
| Programme :  1. Parler le même langage pour mieux se comprendre  2. Analyser les causes d’incivilité  3. Appliquer les règles d’or de la relation par téléphone et en face à face  4. L’importance d’un vocabulaire adapté  5. Traiter les appels difficiles  6. Se préserver et maîtriser ses émotions  7. Gérer une situation difficile en face à face  8. RéAgir au service du contrôle  Exemple de contenus non exhaustifs :  \*Avez-vous déjà vécu une incivilité ? Nuage de mot, etc. (permettra de définir la notion d’incivilité en situation de contrôle)  \*Y avait-il des signaux précurseurs ?  \*Y a-t-il une spécificité des incivilités entre Inspecteurs CCA et Inspecteurs LCTD ? > Le cadre juridique et d’intervention est différent selon le métier  \*Identification des différents types d’incivilité par étape du contrôle  \*Comment est vécue l’incivilité ? La relativité de la notion d’incivilité selon les personnes pour trouver une réponse adaptée  \*Apports théoriques (exemple : « Les trois cerveaux »)  \*Comment réagir en fonction de la situation ? Désamorcer la situation, se protéger  \*Vidéos et décryptage collectif (exemple extrait de film) mises en situations  \*Cadre juridique des incivilités (qualification de l’incivilité, et sanction civile et pénale associée)  \*La spécificité des incivilités dans le cadre des services publics (cf. apports théoriques de l’analyse DITP)  \*Les consignes/ Moyens mis à disposition par l’employeur en fonction de la situation  \*Quelle posture adopter ? Le droit de retrait des inspecteurs  \*Déclarer : présentation de l’outil réagir  \*Gérer l’après incivilité : rôle du manager, du référent santé… |
| Compétence(s) CQP visée(s) :  Référentiel de certification – CQP contrôleur :   * *Compétence 6* : « Appliquer les techniques de communication écrite et/ou orale liées à la relation avec le cotisant, en utilisant les outils dédiés, en respectant les chartes applicables, afin de disposer des documents manquants ou d'apporter une réponse adaptée et compréhensible à la demande du cotisant ». * *Compétence 7* : « Adopter une posture et un comportement relationnel adaptés, en appliquant les consignes requises et en favorisant les conditions de dialogue, afin de gérer les situations difficiles ou exceptionnelles, dans le respect des valeurs et des principes de la Sécurité sociale et du service public ». * *Compétence 8* : « Mener un entretien, en argumentant ses propos et en appliquant les règles de communication orale, afin d'apporter une réponse adaptée à son interlocuteur, de s'assurer de sa bonne compréhension et de le convaincre pour favoriser la compliance ».   Référentiel de certification – CQP inspecteur :   * *Compétence 7* : « Préparer et conduire des auditions auprès des salariés et/ou représentants de l'entreprise, en adoptant une attitude réceptive et favorisant le dialogue, afin d'obtenir les informations nécessaires à la bonne vérification du dossier/de la situation de l'entreprise ». * *Compétence 9* : « Appliquer les techniques de communication écrite et/ou orale liées à la relation avec le cotisant, en utilisant les outils dédiés, en respectant les chartes applicables, afin de disposer des documents manquants ou d'apporter une réponse adaptée et compréhensible au cotisant ». * *Compétence 10* : « Mener un entretien, en argumentant ses propos et en appliquant les règles de communication orale, afin d'apporter une réponse adaptée à son interlocuteur, de s'assurer de sa bonne compréhension et de le convaincre pour favoriser la compliance ». * *Compétence 11* : « Adopter une posture et un comportement relationnel adaptés, en appliquant les consignes requises et en favorisant les conditions de dialogue, afin de gérer des situations potentiellement conflictuelles ou émotionnellement difficiles, dans le respect des valeurs et des principes de la Sécurité sociale et du service public ». |

**Article 5.2. Calendrier**

Le volume de jours d’animation est donné à titre indicatif et n’est pas contractuel.

Le volume de jours d’animation est une estimation du besoin à date.

***5.2.1. Calendrier 2026***

Le tableau ci-dessous reprend l’ensemble des dates d’animation pour la formation initiale des inspecteurs et contrôleurs du recouvrement

Chaque planification sera applicable à 4 à 6 groupes en simultané répartis sur le territoire national.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Modules** | **Dates d’animation** | **Nombre de groupes** | **Sites prévisionnels** |
| Gestion des incivilités | 03/06/2026 | 1 | Montreuil (93) |
| 04/06/2026 | 2 | Champs sur Marne (77) / Vénissieux (69) |
| 23/06/2026 | 2 | Champs sur Marne (77) / Avignon (84) |
| 01/07/2026 | 1 | Champs sur Marne (77) |
| 02/07/2026 | 4 | Champs sur Marne x 2 (77) / Montpellier (34) / Villefranche (69) |

Le report de session à la demande du titulaire n’est pas possible : le module s’inscrit dans un parcours pédagogique complet et un calendrier national fixe.

***5.2.2. Calendriers prévisionnels 2027***

Chaque année, la formation initiale des inspecteurs et contrôleurs du recouvrement est déployée. Sa durée est de 12 mois maximum.

Un calendrier prévisionnel sera transmis 6 mois avant le démarrage de la nouvelle promotion et confirmé 3 mois avant le démarrage de la nouvelle promotion.

**Article 6. Diversité et inclusion**

Le prestataire nous précisera par ailleurs, les accompagnements envisagés dans le cadre du marché, présentant une reconnaissance qualité travailleur handicapé.

**Article 7. RGPD et Sécurité numérique**

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.