



ACCORD CADRE

DISPOSITIF DE FORMATION

ACCOMPAGNEMENT DES AGENTS EN CONTACT AVEC LES USAGERS

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)

Pouvoir adjudicateur :
Caisse d'Allocations Familiales du Nord
82 rue Brûle Maison 59000 Lille

Accord-cadre de prestations intellectuelles passé
selon une procédure adaptée en application des articles L 2123-1, R 2123-1, R 2123-4 à 5, R 2131-12
et 13, R 2131-18 du code de la commande publique

1. ARTICLE 1 : PRÉSENTATION DE LA CAF DU NORD

1.1. Missions

La CAF du Nord est un organisme de sécurité sociale chargé de verser aux particuliers des prestations dites légales. Il s'agit principalement d'aides financières versées sous forme de compléments de revenus (prestations familiales, allocations logement, ...) ou de revenus de substitution, Allocations Adultes handicapés (AAH), Revenu de Solidarité Active (RSA).

Elle assure, en outre, une action sociale qui prend différentes formes : aide à l'investissement et au fonctionnement d'équipements et de services (crèches, centres sociaux), accompagnement social des familles en difficulté (aides aux vacances, naissances multiples), soutien à la parentalité...

1.2. Organisation

La CAF du Nord, avec ses 1500 salariés couvre tout le département du Nord et est implantée sur 9 agences : Armentières, Cambrai, Douai, Dunkerque, Lille, Maubeuge, Roubaix, Tourcoing et Valenciennes.

2. ARTICLE 2 : OBJET DE L'ACCORD-CADRE ET OBJECTIFS

2.1. Objet de l'accord-cadre

L'accord-cadre a pour objet la mise en œuvre d'un dispositif de formation « **Accompagnement des agents en contact avec les usagers** », à destination de tout agent en contact avec le public, que ce soit dans le hall d'accueil, en rendez-vous ou au téléphone.

2.2. Objectifs de formation

Les objectifs de ce parcours sont :

- D'accompagner les nouveaux Techniciens de Services aux Usagers (TSU) dans leur prise de fonctions en leur offrant une formation dès leur embauche,
- D'accompagner tous les agents en contact avec le public sur des thématiques précises, de perfectionner les pratiques d'accueil et d'accompagnement des usagers (parcours modulaire, accessible en picking).

3. ARTICLE 3 : CONTENU DE LA FORMATION ET PUBLIC CONCERNE

3.1. Contenu de la formation

3.1.1 Formation à destination des Techniciens de Service à l'Usager (TSU) nouvellement embauchés

Durée (donnée à titre indicative) : 2 jours à distance + 1 jour en présentiel

Objectifs de formation attendus : Accueillir, orienter, informer, accompagner les allocataires dans le hall d'accueil (fonction « FOI » : Fonction d'OrientatIon et d'InformatIon) en respectant la trame « DEPA@RT* » :

- Accueillir les allocataires sur RDV en respectant la trame « DEP@ART* » ;
- Gérer les situations difficiles : agressivité, précarité, handicap, diversité, détresse... ;
- Diagnostiquer l'exclusion numérique, savoir orienter et accompagner les allocataires afin de leur permettre d'acquérir de l'autonomie ;
- Maîtriser ses émotions et prendre du recul face à certaines situations difficiles ;
- S'affirmer dans sa mission (communiquer de manière assertive, s'affirmer, apprendre à dire non).

3.1.2 Formation continue « Accompagnement des usagers » (modules en picking) à destination de tout agent en contact avec le public

Objectif : Perfectionner les pratiques d'accueil, permettre aux agents en contact avec le public d'acquérir des techniques leur permettant d'accompagner les usagers et d'adopter le comportement adéquat en fonction des situations rencontrées.

Modules souhaités :

- **Module 1 : Mieux se connaître pour communiquer efficacement avec les usagers (2 jours)** : acquérir des méthodes et techniques d'entretiens pour mener un rendez-vous efficacement et/ou accueillir l'allocataire en respectant la trame « DEP@RT* » mise en place, travailler l'écoute active, reformuler, savoir dire « non » et réorienter si besoin, garder la maîtrise de l'entretien, clôturer l'entretien, soigner sa posture professionnelle (gestuelle, attitude, la communication non verbale) ;
- **Module 2 : Gérer les situations conflictuelles et d'agressivité (1 jour)** : acquérir des techniques permettant de gérer un conflit rencontré à l'accueil ou en rendez-vous.
- **Module 3 : Appréhender les diversités culturelles (1 jour)** : Identifier les situations dans lesquelles il est nécessaire de prendre en compte la diversité culturelle dans les situations d'accueil, adopter une posture de travail neutre, appliquer le principe de laïcité ;
- **Module 4 : Faire face aux situations difficiles (1 jour)** : allocataires en situation de précarité, d'illettrisme, de handicap, de détresse, de violences conjugales et risque suicidaire – intégrer la notion de « santé mentale » ;
- **Module 5 : Maîtriser ses émotions et prendre du recul en situation d'accompagnement des usagers (1 jour)** : face à certaines situations difficiles, prendre soin de soi et de sa charge mentale et émotionnelle ;
- **Module 6 : Mener des appels sortants avec confiance et efficacité (1 jour)** : acquérir des techniques permettant de conduire un entretien téléphonique efficacement, de recentrer l'entretien si nécessaire et de faire face aux situations difficiles par téléphone.

Ces modules pourront être suivis sous forme de « parcours complet » ou en « picking ».

Les séquences de formation proposées ne devront pas être identiques d'un module à l'autre, afin d'éviter que des stagiaires suivant plusieurs modules retrouvent les mêmes contenus.

3.2. Public concerné

Cette action de formation est destinée à tout agent effectuant des missions d'accueil :

- Techniciens de Services aux Usagers (TSU) : agents en situation d'accueil physique, exerçant la « FOI », fonction qui consiste à :
 - Accueillir des allocataires dans le hall,
 - Orienter et informer les allocataires dans le hall d'accueil ou sur RDV (1^{er} niveau de réponse),
 - Accompagner les allocataires et promouvoir le site Internet Caf.fr,
 - Effectuer des appels sortants.
- Gestionnaires Conseil Allocataires (GCA), Référents Conseil Allocataires (RCA) et agents itinérants : agents en situation d'accueil physique ou téléphonique sur rendez-vous (durée du rendez-vous : environ 20 min), pour lesquels la mission d'accueil est exercée sur la base du volontariat.
- Chargés d'intervention sociale (CIS) : agents en situation d'accueil physique sur rendez-vous dans le cadre de situations de précarité.
- Managers : Managers accueil et Responsables d'Unités de Prestations,
- Contrôleurs allocataires,
- Le personnel en charge du recouvrement et de l'ARIPA (Agence de Recouvrement des Impayés de Pensions Alimentaires).

4. ARTICLE 4 : MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE LA FORMATION

4.1. Modalités d'organisation

➤ Phase de préparation

- Des échanges seront planifiés entre le Titulaire et la CAF du Nord afin d'affiner, si besoin, les programmes de formation,
- Une immersion dans une (ou plusieurs) agence(s) de la Caf du Nord ou et/ou un échange avec un agent en contact avec le public pourront être organisés si besoin.

➤ Sessions de formation

Après une prise de contact directement par mail ou téléphone, la CAF du Nord émettra un bon de commande par mail afin de planifier les sessions de formation.

4.2. Méthodes pédagogiques

Les méthodes pédagogiques ne sont pas prédéfinies. Le Titulaire doit présenter, dans le cadre de sa réponse technique, sa méthodologie de travail envisagée. Les parts de théorie et de pratiques sont détaillées.

La CAF du Nord sera attentive aux propositions pédagogiques dynamiques et originales. Les méthodes pédagogiques devront être participatives, pour rendre les stagiaires acteurs de leur formation avec comme fil conducteur l'acquisition des compétences.

Les méthodes pédagogiques présentées seront celles mises en œuvre pour l'exécution de la prestation.

Des jeux de rôles devront être mis place. Ceux-ci devront être adaptés aux situations rencontrées par les agents et pourront s'appuyer sur la méthode des Personas*.

La formation en présentiel est privilégiée.

Néanmoins, en cas de besoin, le prestataire retenu devra être en capacité d'adapter l'intégralité de la formation dans un format à distance, tout en garantissant une bonne qualité de formation. Même à distance, les méthodes pédagogiques devront être participatives et dynamiques.

4.3. Supports de formation transmis aux stagiaires

Un support de formation est remis à chaque stagiaire. Ces supports sont décrits par le candidat dans le cadre des réponses techniques.

En cas de support papier, le Titulaire s'engage à en assurer la reprographie.

Le Titulaire devra transmettre à la CAF du Nord, dans les cinq (5) jours ouvrés suivant le dernier jour de la formation, en version dématérialisée et papier, les fiches d'évaluations de la CAF du Nord accompagnées des feuilles d'émargement (établies par le Titulaire) signées par l'animateur et les stagiaires.

Le Titulaire apporte, lors de chaque session, le matériel nécessaire à l'animation de la formation, hors vidéo projecteurs ou paper-boards. Il apporte, notamment, un ordinateur portable. En effet, les salles de formation ne sont plus équipées d'ordinateurs. La CAF du Nord ne fournit pas d'accès internet, sauf en cas de demande expresse formulée à l'avance (2 semaines).

Un guide pratique sur la logistique sera transmis au Titulaire.

4.4. Convocations

Le Titulaire établit les conventions et les convocations et les adresse, sous format dématérialisé, au service chargé de la formation à la CAF du Nord.

La CAF du Nord se charge d'envoyer les convocations aux stagiaires.

Il est expressément interdit au Titulaire de démarcher les stagiaires. Il n'est pas autorisé de prendre contact, directement, avec les agents de la CAF du Nord, en dehors des collaborateurs du service Formation.

5. ARTICLE 5 : DURÉE ET CALENDRIER DE LA FORMATION

5.1. Durée de l'accord-cadre

L'accord-cadre est conclu pour une durée d'un (1) an à compter de sa notification.

L'accord cadre est reconductible de manière tacite trois (3) fois, pour une période d'un (1) an, soit une durée maximale de quatre (4) ans.

5.2. Calendrier de la formation

Des sessions seront planifiées tout au long de l'année, en fonction des recrutements et des besoins remontés lors des entretiens annuels d'évaluation et d'accompagnement (EAEA).

La CAF du Nord prévoit des sessions avec des groupes de plus ou moins 10 stagiaires.
Cette disposition n'est pas contractuelle.

Les dates précises de formation seront validées après émission du bon de commande par mail, selon les disponibilités des stagiaires et les priorités de déploiement.

5.3. Lieu de formation

Les sessions de formation pourront se dérouler sur toutes les Agences de la CAF du Nord (Armentières, Cambrai, Douai, Dunkerque, Lille, Maubeuge, Roubaix, Tourcoing et Valenciennes).

6. ARTICLE 6 : FORME DE L'ACCORD-CADRE

Accord-cadre à bons de commande mono-attributaire.

À mesure de la survenance de ses besoins, la CAF du Nord émet un bon de commande en application des clauses du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières.

7. ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DU TITULAIRE

7.1. La propriété intellectuelle

Il est fait application de l'article A-25 du CCAG-PI.

Dans ce cadre, le titulaire autorise la CAF du Nord à utiliser librement les documents pédagogiques qu'il a réalisés, par tout moyen et sur tout type de support.

Le Titulaire consent à la CAF du Nord le libre droit de reproduction et de représentation des documents fournis, pour l'usage des participants à la formation animée par le Titulaire. Les stagiaires conservent ces documents à l'issue de la formation.

Le Titulaire déclare qu'il dispose sur les documents pédagogiques qu'il distribue dans le cadre de sa

mission, des prérogatives relatives aux droits d'auteur sur une œuvre de l'esprit conformes au Code de la propriété intellectuelle. À défaut, il déclare avoir obtenu de l'auteur l'autorisation expresse d'utilisation et/ou de reproduction.

En cas de revendication de tiers dans l'exercice des droits visés ci-dessus, le Titulaire s'engage, dès mise en demeure par la CAF du Nord à prendre toutes les mesures pour faire cesser le trouble.

Le Titulaire s'engage, en conséquence, à défendre à ses frais, à garantir et à indemniser la CAF du Nord, sans limitation de montant, pour toute action qui serait intentée, relative à l'utilisation ou la reproduction des documents pédagogiques fournis par le Titulaire qui porterait atteinte à un droit de reproduction ou à un autre droit de propriété.

7.2. Personnel du Titulaire

Les intervenants proposés par le Titulaire possèdent une qualification dans le domaine abordé. La CAF du Nord se réserve la possibilité de rencontrer les formateurs proposés avant le démarrage des sessions ainsi que la possibilité de choisir ou de récuser un formateur.

En cas d'indisponibilité, d'absence de départ d'une personne affectée à l'exécution des prestations, le Titulaire doit impérativement et immédiatement en aviser la CAF du Nord et prendre toutes les dispositions nécessaires pour remplacer la personne défaillante par une personne ayant les mêmes compétences pédagogiques afin de ne pas compromettre la bonne exécution des prestations.

Les formateurs retenus assurent la totalité des sessions de formation. Tout changement ne peut se faire que par un intervenant d'expérience et de compétence au moins équivalente et, avec accord préalable et expresse de la CAF du Nord, accordé après examen des références du remplaçant.

7.3. Sous-traitance

Le Titulaire de l'accord-cadre peut partiellement sous-traiter l'exécution des prestations du marché en cours d'exécution, sous réserve de l'acceptation du sous-traitant par la CAF du Nord et de l'agrément de ses conditions de paiement du sous-traitant. Il utilise, à cette fin, le formulaire DC4, « *Déclaration de sous-traitance* », qui vaut, alors, acte spécial de sous-traitance.

Le Titulaire demeure personnellement responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant de l'accord-cadre.

7.4. Continuité de service

Le Titulaire garantit l'exécution continue des prestations qui lui sont confiées.

Lorsque le Titulaire n'est pas en mesure d'assurer le service conformément aux stipulations du présent accord-cadre, pour quelque cause que ce soit, en dehors des cas de force majeure, la CAF du Nord peut procéder à la résiliation de l'accord-cadre et en confier l'exécution des prestations à un autre organisme, aux frais et charges du Titulaire.

En tout état de cause, les préposés du Titulaire ont une parfaite connaissance des problématiques spécifiques à la CAF du Nord.

Les intervenants affectés par le Titulaire à la réalisation des prestations sont ceux qui ont été identifiés et désignés par lui dans sa proposition technique et financière. Le Titulaire notifie à la CAF du Nord toute modification de la liste des intervenants préalablement à l'exécution des prestations commandées. Ces modifications permettent d'assurer la continuité de la qualité des prestations. En cas d'absence ou de départ d'un de ses préposés, le Titulaire en avise la CAF du Nord et lui désigne un remplaçant.

La CAF du Nord peut demander, à tout moment, sur décision motivée, le remplacement de toute personne affectée à l'exécution des prestations qui font l'objet de l'accord-cadre. Le Titulaire procède à son remplacement.

Pour tout remplacement de personnel, le Titulaire assure à ses frais la formation du remplaçant. La formation consiste en la transmission des informations nécessaires à l'exécution des prestations.

Tout remplacement s'effectue à statut et compétence équivalents ou supérieurs.

En aucun cas, le remplacement de personnel du Titulaire ne peut entraîner une modification des conditions d'exécution de l'accord-cadre et, notamment, du prix ou des délais d'exécution.

En cas de deux refus successifs par la CAF du Nord d'un remplaçant proposé par le Titulaire, la CAF du Nord se réserve le droit de résilier l'accord-cadre dans les conditions prévues à l'article 39 du CCAG-PI.

7.5. Confidentialité

Le Titulaire est tenu à l'obligation du secret professionnel, notamment dans les conditions prévues par les règles déontologiques qui s'imposent à lui. Cette obligation couvre toute information, renseignements, documents ou objets quelconques communiqués par la CAF du Nord. Elle est applicable dès avant la notification de l'accord-cadre, ainsi qu'après son exécution.

Ces informations, renseignements, documents ou objets ne peuvent, sans autorisation expresse de la CAF du Nord être communiqués à des tiers ou faire l'objet de publications autres que les travaux remis à la CAF du Nord.

Le Titulaire prend toutes mesures utiles pour protéger et conserver dans de bonnes conditions de sécurité les documents liés à l'exécution des prestations et qui lui ont été confiés par la CAF du Nord pour l'accomplissement de sa mission, quel qu'en soit la forme ou le support. Le Titulaire s'oblige à en préserver la confidentialité.

Toute violation de l'obligation de discrétion et de confidentialité au cours de la prestation engage la responsabilité du Titulaire et peut donner lieu à l'application de sanction et dans des cas aggravés, à des poursuites judiciaires.

Lorsque la réalisation de la prestation nécessite une intervention ou un déplacement dans des secteurs sensibles ou protégés, le Titulaire observe les sujétions particulières imposées par la CAF du Nord.

8. ARTICLE 8 : MODALITÉS D'ÉVALUATION DES FORMATIONS

Le Titulaire fait remplir à chaque stagiaire une fiche d'évaluation de la formation à l'issue de la session, dont le modèle sera fourni par la CAF du Nord.

Le Titulaire transmet à la CAF du Nord l'ensemble des évaluations remplies par les stagiaires, par voies dématérialisées et papier au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la fin de la formation, avec la fiche d'émargement.

La CAF du Nord procède à une évaluation de la qualification de l'intervenant et de la qualité de la session, sur la base des évaluations stagiaires.

Si les prestations ne donnent pas satisfaction, la CAF du Nord peut demander le remplacement d'une ou plusieurs personnes affectées à l'exécution de la prestation. Une prestation ne donne pas satisfaction, notamment :

- En cas de non-respect des objectifs,
- Qualité non satisfaisante de l'animation,
- De l'évaluation de l'animation inférieure à 3/5.

9. ARTICLE 9 : MODALITÉS D'ÉMISSION DES BONS DE COMMANDE ET DÉLAIS D'EXÉCUTION

9.1. Modalités d'émission des bons de commande

Les prestations objet du présent accord-cadre font l'objet de bons de commande, émis au fur et à mesure de la survenance des besoins de la CAF du Nord. Compte tenu de la nature de la prestation, ces bons de commande seront émis par mail.

Les bons de commande ne peuvent plus être émis au-delà de la durée de validité de l'accord-cadre. L'exécution des bons de commande déjà émis peut, néanmoins, se poursuivre au-delà de cette durée et ce, jusqu'à la fin de l'exécution de la prestation.

Chaque bon de commande aura pour objet de fixer les dates de session. Suivra l'émission d'un bulletin d'inscription faisant apparaître les éléments suivants :

- Le numéro de l'accord cadre,
- le nom du prestataire,
- le libellé de la formation,
- le numéro du bon de commande,
- la date d'établissement du bulletin d'inscription,
- la date d'exécution des prestations demandées,
- le montant des prestations par référence au BPU,
- le lieu de la formation,
- la liste des stagiaires.

9.2. Délais d'exécution

Conformément aux dispositions de l'article 13.1.2. du CCAG-PI, s'agissant d'un accord-cadre à bons de commande, le délai d'exécution de chaque commande court à compter de la date de notification du bon de commande (envoi du mail), et expire à la date de délivrance de la prestation.