

## **Cahier des charges de la consultation en procédure adaptée du recours au service d'un service social d'entreprise pour la CPAM de Savoie**

- ☐ **Durée du marché :** 3 ans
- ☐ **Début du marché :** 1<sup>er</sup> juillet 2026
- ☐ **Fin du marché :** 30 juin 2029
- ☐ **Procédure utilisée :** marché à procédure adapté

La CPAM de Savoie souhaite pérenniser au cours des 3 prochaines années l'offre de services proposée à son personnel en mettant à disposition de ses salariés un dispositif d'accompagnement personnalisé grâce au recours à un service social d'entreprise géré par des professionnels de l'accompagnement social.

Cette offre de service est un élément de la politique de Qualité de Vie au Travail de l'organisme visant à améliorer le bien-être au travail du personnel et de favoriser le maintien dans l'emploi.

### **1. Présentation de la CPAM de Savoie**

---

La CPAM de Savoie est un organisme de l'Assurance Maladie exerçant sur l'ensemble du département de la Savoie et comprenant plusieurs sites.

Elle compte 356 salariés répartis principalement :

- sur son siège à Chambéry avec 273 salariés
- à l'agence Centre Examen de Santé à Chambéry avec 14 salariés
- à l'agence d'AIX LES BAINS avec 32 salariés
- à l'agence d'ALBERTVILLE avec 31 salariés
- à l'agence de Saint-Jean-de-Maurienne avec 7 salariés

La prestation proposée par le service social d'entreprise doit être accessible et identique à tous les salariés de la CPAM quel que soit leur lieu d'activité professionnelle.

## 2. Objet des prestations de service social

---

Le prestataire doit être compétent et disponible pour être à l'écoute des salariés de la CPAM de Savoie face aux problèmes qu'ils peuvent rencontrer tant dans le cadre professionnel que personnel. Ainsi, il doit être en mesure de les informer et de les conseiller sur des questions d'ordre administratif, juridique, familial....

Il doit pouvoir les accompagner pour la réalisation de leurs démarches internes ou externes.

Il doit assurer un accompagnement particulier pour les salariés en situation de handicap dans la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé.

Il doit apporter une offre de service auprès de salariés pour faciliter leur reprise d'activité après une période d'absence et éviter ainsi tout risque de désinsertion professionnelle.

Enfin, il doit être un acteur clé visant à réduire l'absentéisme lié aux difficultés personnelles afin d'éviter la désinsertion professionnelle et d'améliorer la conciliation vie professionnelle-vie privée.

## 3. Prestations et Moyens mis en œuvre par l'entreprise de service social en entreprise

---

La prestation de service social doit inclure :

- La mise à disposition d'un personnel qualifié et spécialisé dans l'accompagnement social, diplômé (formation d'assistant social ou équivalent) et expérimenté pour exercer les fonctions d'assistant(e) social(e).
- La personne en charge de la mission d'assistance sociale devra être titulaire d'un diplôme d'Etat d'assistant (e)social(e)
- L'intervention en présentiel d'un(e) assistant(e) social(e) du travail dans les locaux de la CPAM
  - ☐ Sur la base de 2 journées par mois soit 14h d'interventions (2X7h) ou 4 1/2 journées par mois soit 14h soit 4X3h30.
  - ☐ La tenue de permanences dans les locaux du siège (Chambéry)
  - ☐ Des interventions dans les agences extérieures (Aix les bains, Albertville et Saint-Jean-de-Maurienne) sur la base des rendez-vous programmés.
  - ☐ Des visites à domiciles éventuelles, sur proposition de l'assistant(e) social(e)
- La continuité de la prestation tout au long de l'année notamment lors des absences pour congés ou maladie maternité de l'assistant(e) social(e).

- La désignation d'un référent attitré pour la garantie du bon déroulement de la prestation par un encadrement technique et hiérarchique de l'assistant(e) social(e) du travail par le prestataire.
- La rencontre régulière de la Direction RH avec la direction du prestataire au moins une fois par semestriel et plus si besoin.
- La mise à disposition d'outils pour l'assistant(e) social(e) par le prestataire : ordinateur et imprimante, logiciel spécifique, téléphone professionnel et accès internet (via par ex clé 4G).
- Le prestataire devra mettre à disposition une adresse mail dédiée à la CPAM de la Savoie pour permettre aux salariés de contacter l'assistante sociale et d'assurer la continuité.
- La mise à disposition d'une cellule d'écoute téléphonique, permettant la prise de rendez-vous et la tenue de premiers échanges, accessible du lundi au vendredi de 8h à 18h
- Une Astreinte 7j/7 en cas d'urgence avec accès à un numéro d'appel en cas d'urgence 7 jours sur 7
- L'accompagnement des salariés absents de longue durée ou de manière répétée, à partir d'un listing transmis par la DRH de la CPAM, pour les accompagner, s'ils le souhaitent sur la base du volontariat et en confidentialité avec l'employeur et pour faciliter leur reprise d'activité et ainsi éviter la désinsertion professionnelle.
- L'accompagnement des salariés en facilitant leurs démarches pour l'obtention de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) en lien avec l'employeur.
- L'accompagnements à destination de salariés en situations particulières pour faciliter leur intégration, ou leur maintien dans l'emploi en lien notamment avec la médecine du travail
- L'accompagnements à destination de salariés dont la situation d'aidant peut impacter la conciliation vie personnelle -vie professionnelle
- La participation 1 à 2 fois par an à des webinaires auprès du personnel notamment sur la question de la RQTH.
- La réalisation et remise de bilans trimestriels chiffrés sur les interventions du service social d'entreprise
- La réalisation d'un bilan annuel des interventions du service social :

Le prestataire communiquera au plus tard le 31/03 de chaque année à la CPAM un rapport détaillé des prestations effectuées l'année précédente. Ce rapport, établi en respectant les règles déontologiques de la profession (art 226-13 du Code Pénal), sera remis au Directeur des Ressources Humaines de la CPAM ou à la personne qu'il aura désignée, au plus tard le 31/03 de l'année en cours.

Ce rapport sera également présenté en CSSCT en présence de l'intervenant.

#### 4. Moyens et engagement de la CPAM

---

Afin de permettre au prestataire de mener à bien sa mission,

- La CPAM s'engage à mettre à sa disposition toutes les informations et documents nécessaires pour le bon déroulement de sa mission,
- La CPAM met à disposition de l'assistant(e) social(e) du travail une carte d'accès aux locaux dont elle devra signaler immédiatement toute perte ou dysfonctionnement,
- La CPAM met à disposition de l'assistant(e) social(e) du travail un bureau d'une confidentialité suffisante à son travail,
- La diffusion d'une information au personnel sur les jours et horaires des permanences notamment à travers une rubrique dédiée sur l'intranet de l'organisme,
- Le respect d'une stricte confidentialité dans les échanges entre le salarié et l'assistant(e) social(e) du travail.

#### 5. Engagement et obligations du prestataire

---

Le prestataire s'engage à observer la plus grande discrétion et confidentialité et notamment à ne pas divulguer, ni diffuser la moindre information dont il aura eu connaissance dans le cadre de sa mission et ce même après l'expiration de sa mission.

Le prestataire s'engage à se conformer aux dispositions de l'acte de confidentialité annexé au Dossier de consultation, de traitement des informations personnelles, notamment des données sensibles, prévues par le RGPD.

Le prestataire s'engage, s'il a connaissance d'une difficulté au travail d'ordre relationnel ou managérial, à échanger avec neutralité sur la situation et à transmettre, si le salarié en est d'accord, le signalement au service RH en cas de difficulté pérenne.

Le prestataire s'engage à respecter pendant ses interventions le règlement intérieur de la CPAM et ses règles de sécurité.

Il utilisera notamment un logiciel garantissant un haut niveau de protection des données, détaillé dans le cadre de réponse technique prévu dans la consultation.

## 6. La confidentialité

---

L'employeur s'engage à respecter la confidentialité des données et des échanges avec le personnel que le prestataire devra garantir. Ce n'est que dans le cas où le salarié accepte que ses échanges avec le service social soient portés à la connaissance de son employeur que le prestataire pourra évoquer les situations traitées avec le salarié.

## 7. Modalités de candidature et procédures de sélection

---

### 7.1. Critères de sélection du prestataire

Le choix du prestataire pour la durée du marché **soit 3 ans** se fondera sur :

- Le prix de la prestation correspondant à 50 % de la note finale
- La valeur technique du prestataire représentant 50% de la note finale et comprenant cinq sous critères détaillés dans le règlement de consultation.

### 7.2. Montant de la prestation

Le montant de la prestation doit intégrer l'ensemble des coûts.

- les vacations des permanences sociales physiques, téléphonique et mail
- les frais de déplacements
- les visites à domicile éventuelles
- les réunions avec la CPAM la direction RH le référent handicap
- la participation aux webinaires à destination du personnel
- la réalisation des bilans trimestriels et annuels
- le matériel informatique : ordinateur, imprimante, clé 4G
- le téléphone et frais de téléphonie

Il doit être chiffré sur une base mensuelle et annuelle en Hors Taxes et Toutes Taxes Comprises

Ce montant devra respecter une limite budgétaire :

Le montant maximal de la prestation pour la durée totale du marché prévu pour 3 ans devra être inférieur à **44505 euros HT**.

### 7.3. Facturation et paiement :

Les factures devront être transmises conformément à l'article R2192-3 du Code de la Commande Publique, l'utilisation de la facture électronique est exclusive de tout autre mode de transmission.

Elle passe obligatoirement par le portail gratuit de facturations des organismes « Chorus Pro ». Au moment de la signature du marché, la CPAM de la Savoie communiquera à l'attributaire le numéro de Siret et le code service nécessaires au dépôt de toute facturation.

Le paiement des factures par les services de la CPAM de la Savoie est effectué par virement bancaire ou postal sous 30 jours (joindre un RIB lors de la 1<sup>ère</sup> facturation). Les factures devront être libellées en français et accompagnée d'un relevé justificatif des prestations réalisées.

Concernant les éventuels intérêts moratoires. Le point de départ du délai de constatation est la date de réception de la demande de paiement par l'organisme. Le délai de trente jours ne tient pas compte des délais bancaires. En cas de dépassement de ce délai contractuel, le taux des intérêts moratoires applicable est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

A ces augmentations s'ajoutent un montant forfaitaire de 40 euros au titre des pénalités de retard.

## 8. Calendrier du marché

---

### 8.1. Durée de la mission

Le présent marché est conclu du 1<sup>er</sup> juillet 2026 au 30 juin 2029.

### 8.2 Conditions de mise en place de la prestation

- ☐ Organisation d'une 1<sup>ère</sup> rencontre avec la DRH de mise en place du marché.
- ☐ Organisation d'une seconde rencontre avec la DRH pour évaluer la prestation au bout de 3 mois d'activités.
- ☐ Programmation d'un 1<sup>er</sup> bilan au bout de 6 mois avec la DRH.

### 8.3. Renouvellement et résiliation du marché

Le marché arrivera à son terme le **30 juin 2029**.

Il pourra être dénoncé par lettre recommandée avec accusé de réception, avant son terme et sans indemnités, par l'une ou l'autre des parties en respectant un préavis de 6 mois.

D'autre part, il sera fait application des dispositions prévues au CCAG applicable aux marchés publics de fournitures courantes et services.

En application de l'article L 8222-6 du code du travail, l'organisme informé par écrit par un agent de contrôle de la situation irrégulière du titulaire au regard des formalités mentionnées aux articles L. 8221-3 et L. 8221-5 du code du Travail, enjoindra aussitôt de faire cesser cette situation. Le titulaire ainsi mis en demeure devra apporter à l'organisme la preuve qu'il a mis fin à la situation délictueuse.

L'entreprise ainsi mise en demeure apporte à la personne, dans un délai de deux mois, la preuve qu'elle a mis fin à la situation délictuelle. A défaut, le contrat peut être rompu sans indemnité, aux frais et risques de l'entrepreneur. En plus de l'article 32 du CCAG « résiliation pour faute du titulaire », le marché peut- être résilié de plein droit aux torts exclusifs du titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à une indemnité dans le cas où le titulaire interrompt les prestations plus de 48h sans accord préalable du pouvoir adjudicateur, après une mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours à compter de la réception de la lettre recommandée AR.

## 9. Pénalités

---

Tout constat de carence de prestation entraînera, sans mise en demeure, l'application des pénalités listées dans le tableau ci-après. Le titulaire en sera informé par e-mail dès survenance d'un constat.

La retenue sera effectuée sur la facture mensuelle suivant le constat de non-réalisation de la prestation exigée au cahier des charges de la consultation.

| PENALITE APPLICABLE                                                                                   | UNITE             | MONTANT HT EN EUROS |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|
| Non remplacement de l'assistante sociale en cas de non tenue de la permanence (sauf absence inopinée) | Par jour constaté | 300.00 €            |
| Défaut de bilan ou compte rendu d'activité                                                            | Par bilan attendu | 200.00 €            |
| Perte de carte d'accès et/ou badge de parking                                                         | Par manquement    | 100.00 €            |
| Non restitution de la carte d'accès et/ou badge de parking à l'issue du marché                        | -                 | 150.00 €            |

Date :

Signature du candidat :