CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Prestations de Service Social au Travail pour le Personnel de la Caf de l'Isère

---

L'ESSENTIEL DU CONTRAT		
	Objet	Prestations de service social au travail pour le personnel de la Caf de l'Isère
	Type de contrat	Marché public
	Tranches optionnelles	Sans tranches optionnelles
	Clauses sociales	Sans
	Clauses environnementales	Sans
	Durée / Délai	3 ans
	Prix	Prix global forfaitaire
	Variation des prix	Avec
	Avance	Avec

SOMMAIRE

	Article 1	Contexte général
	1.1	Présentation de l'entreprise
	1.2	Objet de la consultation
	Article 2	Détail des prestations
	2.1	Objectif
	2.2	Qualifications et expériences requises
	2.3	Relation avec les autres acteurs de la Caf de l'Isère
	Article 3	Modalités d'exécution des prestations
	3.1	Organisation
	3.2	Lieux d'exécution
	3.3	Conditions matérielles
	3.4	Fréquence – Durée – Horaires
	3.5	Continuité de service
	3.6	Bilan annuel
	3.7	Obligation de confidentialité
	Article 4	Référents et réunion de déploiement
	4.1	Réunion de démarrage
	4.2	Les référents du marché
	Article 5	Clause de non-exclusivité

Article 1 - Contexte général

1.1 Présentation de l'entreprise :

La Caisse d'Allocations Familiales de l'Isère (La Caf de l'Isère) s'inscrit dans un réseau national de 101 Caisses d'Allocations Familiales.

Ses missions principales consistent à :

- Verser des prestations légales conformément aux textes réglementaires en vigueur.
- Mettre en œuvre une politique d'action sociale familiale définie par son Conseil d'Administration (CA), en respectant les orientations établies par la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) conclue entre la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF) et l'État.

Au 1er janvier 2026, la Caf de l'Isère employait 602 salariés répartis sur divers sites dans le département, avec salariés sur les sites du Sud Isère et sur les sites du Nord Isère.

1.2 Objet de la consultation :

La Caf de l'Isère souhaite proposer pour ses salariés une prestation de service social du personnel portant principalement sur une prestation de permanences et conseils d'assistantes sociales à destination du personnel.

Ce dispositif vise à offrir un accompagnement social et professionnel aux agents, afin de répondre à leurs besoins en matière d'écoute, de conseil et d'orientation.

Les permanences/conseils s'effectueront sur 2 sites de la Caf de l'Isère, à savoir :

- Siège Social de la Caf - 3, Rue des Alliés à Grenoble – 38051

- Antenne Caf de Vienne - 1, Montée St Marcel à Vienne – 38200

Cette prestation s'inscrit dans une démarche globale de prévention des risques psychosociaux et de promotion de la santé au travail, en cohérence avec les orientations stratégiques de la Caf de l'Isère en matière de qualité de vie au travail.

Article 2 – Détail des prestations

2.1 Objectif :

Pour ce marché, la Caf de l'Isère a recours à un prestataire susceptible de mettre à sa disposition des assistant(e)s social(e)s diplômé(e)s et qualifié(e)s qui assureront, tout au long de l'année, des permanences/conseils régulières à destination du personnel de la Caf.

En aucun cas, les intervenant(es) ne seront salariés de la Caf.

En cas d'intervenant(e)s salariés, le titulaire du marché sert d'intermédiaire entre la Caf et les personnels intéressés et assure à ces derniers le suivi et le règlement des salaires.

Ces permanences auront pour objectif de permettre aux agents de bénéficier d'un espace d'écoute, de conseil et d'accompagnement, dans un cadre confidentiel et neutre.

Les permanences/conseils ont pour but d'apporter une information et une aide aux salariés dans leurs démarches relatives à divers domaines, tels que la santé, la famille, le budget, le logement, le handicap, le travail, etc.

Les intervenant(es) pourront être amené(es) à participer, sur leur temps de permanence, à des animations (webinaire, atelier…) visant à délivrer de l'information aux salariés, en lien avec les thématiques ci-dessus et leur domaine de compétence.

2.1 Qualification et expériences requises :

Le (ou les) intervenant(es) détaché par le service interentreprises sera titulaire du Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social (DEASS) détiendra une expérience probante en service social du travail et devra justifier d'une expérience significative dans l'accompagnement social des personnels et d'une bonne connaissance des dispositifs sociaux, de la protection sociale et de l'environnement des organismes de la Sécurité Sociale.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de récuser tout intervenant inadapté à l'exécution des prestations. Le terme de récusation s'entend par l'inexécution, dans le respect des règles déontologique et du secret professionnel, par le(s) salarié(s) du titulaire qui exercent en son nom les prestations de services décrites au cahier des charges.

En cas de récusation, le titulaire du marché devra procéder au remplacement immédiat de l'intervenant récusé de façon à ne pas compromettre la bonne exécution du marché, et ce, sans augmentation du prix du marché.

2.3 Relations avec les acteurs de la Caf de l'Isère :

Les intervenants devront travailler en concertation avec la Direction des Ressources et en étroite collaboration avec le Pôle Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO).

Le Pôle RSO est composé d'une responsable (référente handicap), d'une chargée de projets et d'une infirmière santé au travail.

Il assure des missions qui concourent à l'intégration des préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans les activités de la Caf. Une partie de son activité relève de la qualité de vie au travail, notamment à travers l'écoute et l'orientation des salariés, l'aménagement de postes de travail, des actions collectives de sensibilisation, et l'accompagnement des salariés (maintien dans l'emploi, situations de handicap, prévention des risques psycho-sociaux…). Il anime également le réseau de sauveteurs secouristes du travail, participe aux instances de la CSSCT, ainsi qu'à différents projets locaux ou nationaux.

Il assure le suivi du Plan d'Actions Qualité de Vie au Travail.

Dans le cadre du suivi de l'offre d'accompagnement social des salariés de la Caf de l'Isère, les intervenant(es) feront régulièrement un point de situation avec les membres du pôle RSO. Ces points se dérouleront de préférence à distance, sur le temps de permanence des intervenants. Les intervenant(es) pourront occasionnellement être sollicité(es) par le pôle RSO, pour apporter leur avis ou leurs compétences sur des projets sur lesquels il travaille.

Article 3 – Modalités d'exécution des prestations

3.1 Organisation :

Le titulaire devra désigner un ou plusieurs assistants sociaux pour assurer les permanences et conseils auprès du personnel de la Caf de l'Isère. Il devra communiquer à l'ensemble du personnel les coordonnées (téléphone, courriel) de l'assistant social en charge de l'activité.

Le calendrier des permanences sera fixé annuellement, d'un commun accord entre les intervenants(e) et le Pôle RSO.

En cas d'absence ou d'empêchement ponctuel, le titulaire devra informer par écrit le Pôle RSO au moins 48 heures ouvrées avant la permanence concernée.

La Caf de l'Isère pourra alors autoriser le report de la ou des permanences manquantes sur un autre jour du mois en cours ou sur le mois suivant avec un maximum de trois rattrapages par an.

Les intervenant(e)s devront envoyer le jour même, pour chaque permanence, un mail depuis leur messagerie Caf avec leur nom, la date et le nombre d'heures effectuées.

Le document servira de base à la vérification de la réalisation des prestations et au paiement des factures du titulaire par les services de la Caf de l'Isère.

Pour le respect des règles de sécurité s'appliquant dans l'organisme, les intervenant(e)s devront confirmer leur présence physique sur site, en utilisant le badge d'accès qui leur sera remis, ou en signant le registre mis à disposition des visiteurs, le cas échéant.

3.2 Lieux d'exécution :

Les permanences/conseils s'effectueront sur 2 sites de la Caf de l'Isère :

- Siège Social de la Caf - 3, Rue des Alliés à Grenoble - 38051
- Antenne Caf de Vienne - 1, Montée St Marcel à Vienne - 38200

Les intervenant(e)s sociaux pourront être amené(es), dans des situations très exceptionnelles, à effectuer des visites à domicile, voire dans une structure hospitalière pour les salariés de la Caf de l'Isère, dans la limite de deux par an.

Ces visites ne seront autorisées que pour des motifs impérieux directement liés aux salariés, tels qu'une impossibilité médicale de se déplacer ou d'autres circonstances exceptionnelles le justifiant.

Les frais de déplacement occasionnés par ces visites à domicile ou en structure hospitalière sont inclus dans le coût unitaire forfaitaire prévu.

Cette disposition garantit que les visites à domicile ou en milieu hospitalier, bien que rares, pourront être réalisées sans coût supplémentaire pour la Caf de l'Isère, tout en maintenant la qualité de l'accompagnement social proposé aux salariés.

Les intervenant(e)s sociaux pourront également être amené(es) à réaliser occasionnellement des permanences ou des temps d'information sur d'autres sites de la Caf (Villefontaine, Bourgoin-Jallieu, sites grenoblois autres que le siège). Ces permanences/temps d'information seront effectués avec un accord préalable du Pôle RSO, qui fera le lien avec les responsables de sites pour l'organisation. Elles n'engendreront aucun frais supplémentaire pour la Caf.

3.3 Conditions matérielles :

La Caf mettra à disposition des intervenants un espace de travail dédié sur chaque site, leur permettant d'assurer des rendez-vous individuels avec les salariés.

Équipement informatique :

La Caf n'est pas tenue de fournir le matériel informatique nécessaire à la mission. Il revient donc au titulaire du marché de s'assurer que les intervenants disposent de l'équipement adapté.
Cependant, pour faciliter leur activité, la Caf pourra mettre à leur disposition un poste de travail (PC) avec une connexion Internet. Cet accès leur permettra d'utiliser l'intranet de l'organisme ainsi que les outils de communication internes.
Les intervenant(e)s devront se conformer aux règles de sécurité informatique en vigueur au sein de la Caf, qui leur seront expliquées lors de la réunion de déploiement prévue le 7 janvier 2027 à 14h, au siège de la Caf.

3.4 Fréquence – Durée - Horaires :

Les permanences des intervenants seront organisées selon les modalités suivantes :

=> Au Siège Social :
Une journée complète de **7h30 par semaine** à planifier **les mardis**

=> À l'Antenne de la Caf de Vienne :
L'équivalent de **4 heures par semaine** à planifier, selon les besoins et les disponibilités des deux parties.

Les détails précis de ces plannings seront définis et arrêtés lors de la réunion de déploiement prévue **le 7 janvier 2027** (défini à l'Article 4.1 ci-dessous).
Cette réunion permettra de coordonner les emplois du temps des intervenant(e)s avec les contraintes et les attentes de la Caf de l'Isère, afin d'assurer une organisation optimale des permanences.

Une partie des rendez-vous pourra éventuellement être assurée à distance, à raison d'une permanence maximum par mois et par site, et selon des modalités à convenir entre le titulaire et la Responsable du Pôle RSO.

3.5 Continuité de service :

Le titulaire devra garantir la continuité du service social du personnel de la CAF de l'Isère, conformément aux engagements prévus dans le présent marché. À ce titre, il devra assurer la présence d'un assistant social lors des permanences prévues, sans interruption, sauf cas de force majeure dûment justifié. Dans ce cas, le prestataire pourra proposer à titre exceptionnel une solution alternative (hotline), non facturable à la Caf.

En cas d'absence ou d'empêchement ponctuel, le titulaire devra informer le Pôle RSO de la CAF de l'Isère au minimum 48 heures ouvrées avant la permanence concernée. La CAF de l'Isère pourra alors autoriser le report de la ou des permanences manquantes sur un autre jour du mois en cours ou sur le mois suivant, hors mois de décembre. Il ne sera pas autorisé plus de trois rattrapages par an.

En cas d'absence prolongée de l'assistant(e) social(e) attitré(e), soit deux permanences consécutives non honorées n'ayant pas fait l'objet d'un remplacement, le titulaire devra proposer un remplaçant dans les mêmes conditions d'exécution prévues au présent marché.

La Caf de l'Isère devra être informée des congés des intervenants au minimum 15 jours avant le début de ceux-ci. Le titulaire proposera éventuellement, pendant ces périodes de congés, un service de permanence à distance.

Le titulaire s'engage et garantit une présence physique de ses intervenants sur **46 semaines** au cours d'une année.

Le titulaire devra également garantir la confidentialité des dossiers et respecter le secret professionnel. Il devra collaborer avec la Direction des Ressources et le Pôle RSO de la CAF de l'Isère.

3.6 Bilan annuel :

Chaque intervenant(e) devra rédiger un rapport annuel détaillant son activité, incluant les éléments suivants :

- Nombre de permanences effectuées par site
- Nombre de salariés rencontrés par site (en présentiel et à distance)
- Nombre global d'entretiens par site, détaillés par type (physique, téléphonique, visite à domicile)
- Répartition par âge des salariés (<26 ans, 27/54 ans, ≥55 ans)
- Situation professionnelle des salariés (en activité, en temps partiel thérapeutique, en arrêt de travail, autres)
- Nombre de salariés en situation de handicap (RQTH ou invalidité)
- Thématique(s) des demandes des salariés
- Actions mises en œuvre et partenariats établis (en interne et en externe)
- Liste des partenaires (interne et externe)
- Temps consacré au montage de dossiers ou à la gestion des aides du Comité d'entreprise
- Nombre d'accompagnements aboutis

Ce bilan sera transmis annuellement par mail à l'adresse : rso@caf38.caf.fr dans les 4 mois qui suivent la fin de l'année civile.

3.7 Obligation de confidentialité :

Les entretiens avec les salariés ont lieu dans le cadre du secret professionnel.

Le titulaire s'engage à garantir la confidentialité des informations et des dossiers traités dans le cadre de la prestation de service social du personnel. Il doit respecter strictement le secret professionnel et veiller à ce que toutes les données personnelles des agents bénéficiaires soient protégées conformément aux dispositions légales en vigueur, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Dans les situations où une coordination est nécessaire entre les différents acteurs impliqués dans le suivi des salariés (service des ressources humaines, médecine du travail, infirmière santé au travail) les échanges d'informations devront être strictement limités aux éléments indispensables à la résolution de la problématique rencontrée. Cette transmission d'informations s'effectuera dans le cadre d'un secret professionnel partagé, c'est-à-dire, uniquement entre les professionnels eux-mêmes soumis à cette obligation de confidentialité.

Aucune information personnelle, familiale, médicale ou professionnelle des agents ne doit être divulguée à des tiers non autorisés.

Le titulaire devra mettre en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la confidentialité des données, notamment en ce qui concerne leur stockage, leur traitement et leur transmission. Il devra également former son personnel aux bonnes pratiques en matière de confidentialité et de protection des données personnelles.

En cas de violation de la confidentialité, le titulaire devra en informer immédiatement le Pôle RSO de la CAF de l'Isère et mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour remédier à cette situation. Il s'engage à collaborer pleinement avec la CAF de l'Isère pour toute investigation ou action corrective qui pourrait être nécessaire.

Article 4 – REFERENTS ET REUNION DE DEPLOIEMENT

4.1 Réunion de démarrage :

Dès la notification du marché, la Caf de l'Isère transmettra au référent du titulaire les coordonnées de ce dernier afin que ce dernier organise une réunion de déploiement.

Cette réunion devra se tenir dans un délai de quinze jours suivant la notification du marché au Siège de la Caf de l'Isère avec le Pôle RSO et le(s)intervenant(es) du titulaire, afin de préciser le cadre de la prestation et les modalités pratiques.

Ce temps de réunion est évalué à 2 heures et devra être intégré au chiffrage sur l'Acte d'Engagement (AE).

4.2 Les référents du marché :

Lors de cette réunion, le titulaire transmettra les coordonnées (courriel, téléphone, etc.) des interlocuteurs pour le suivi opérationnel (assistant(e)s social(e)s) et pour le suivi administratif et financier du marché.

Le référent de la Caf de l'Isère pour ce marché est la Responsable du Pôle RSO ou ses collaboratrices pour le suivi opérationnel et le Pôle Achats/Marchés pour le suivi administratif du marché.

Le titulaire désignera un référent unique pour le suivi opérationnel et un référent unique pour le suivi administratif et financier.

Ces référents seront les interlocuteurs privilégiés de la Caf de l'Isère pour toutes les questions relatives à l'exécution du marché.

Article 5 – Clause de non-exclusivité

Outre l'hypothèse où les prestations souhaitées ne figurent pas au bordereau des prix, le Titulaire n'a pas pour ce marché l'exclusivité des interventions de même nature à la Caf dans les cas suivants :

- Prestations à faire accomplir par un organisme désigné par la CNAF
- Prestations destinées à une opération faisant l'objet d'un marché ou d'une consultation séparée