COMÉDIE FRANÇAISE

Prestations d'assistant de service social du travail destinées aux salariés de la Comédie-Française

Procédure adaptée passée en application des dispositions de l'article R.2123-1 du Code de la commande publique

Type de marché

Services

Référence du marché

2026-001-DRH

Pouvoir adjudicateur

Comédie-Française
1 Place Colette
75001 Paris

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

SOMMAIRE

Article 1 – objet du marché 3
Article 2 – contexte et objectifs 3
2.1 – présentation et rôle de la direction des ressources humaines 3
2.2 – présentation et rôle du service d'assistance sociale 3
2.3 – objectifs 3
Article 3 – description des prestations 4
3.1 – prestations initiales de déploiement 4
3.1.1 – phase de démarrage et mise en place des prestations 4
3.1.2 – communication et promotion du service 4
3.2 – prestations 4
3.2.1 – permanences régulières d'assistance sociale 4
3.2.2 – missions collectives et de pilotage 5
3.2.3 – visites à domicile (vad) 6
3.2.4 – rapport d'activité 6
3.2.5 – participation à des réunions ou commissions spécifiques 6
3.2.6 – mise en œuvre d'actions collectives 6
3.2.8 – passation de dossier 6
3.3 – volumétrie 6
Article 4 – Prestations complémentaires 7
4.1 – participation à des cellules psychologiques d'accompagnement 7
Article 5 – conditions d'exécution 7
5.1 – profil des intervenants 7
5.2 – continuité du service 7
5.3 – secret professionnel 7
5.4 – RGPD 7
5.5 – lieux d'exécution 8
5.6 – lutte contre les discriminations et promotion de l'égalité professionnelle femme / homme 8
Article 6 – clause environnementale 8

Article 1 – objet du marché

Le présent marché porte sur la réalisation de prestations d'assistance sociale et de prestations associées pour les salariés de la Comédie-Française.

Article 2 – contexte et objectifs

2.1 – présentation et rôle de la direction des ressources humaines

La Direction des ressources humaines de la Comédie-Française a pour mission de garantir la bonne gestion administrative, budgétaire et sociale des ressources humaines de l'établissement. Elle contribue également à la définition et à la mise en œuvre de la politique RH, en veillant à la qualité du dialogue social, au développement des compétences et à l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail.

La Direction des ressources humaines s'appuie notamment sur des expertises en matière de gestion administrative et financière du personnel, de dialogue social et communication RH, et d'accompagnement social des salariés.

2.2 – présentation et rôle du service d'assistance sociale

La présente consultation a pour objet la réalisation de prestations d'assistance sociale pour les salariés de la Comédie-Française.

L'assistant(e) de service social assure l'accueil, l'écoute, l'information, le conseil, l'orientation, l'analyse des demandes et la recherche de la solution la mieux adaptée à la personne concernée dans le cadre d'une relation de confiance et en tenant compte de ses potentialités, de ses besoins et de son environnement personnel et/ou professionnel.

- Il/elle conduit des entretiens individuels avec les salariés qui le souhaitent ou à la demande de l'administration.
- Il/elle est l'interlocuteur des acteurs RH et de la santé au travail (points réguliers avec la direction des ressources humaines, participation aux instances compétentes en matière de santé, sécurité et conditions de travail).
- Il/elle fait remonter des besoins spécifiques pour mettre en place des actions collectives de sensibilisation.
- Il/elle participe à la mise en œuvre de la politique d'action sociale et est référent(e) pour les personnes en situation de handicap.
- Il/elle participe à la prévention des risques psychosociaux et à l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail.
- Il/elle produit un rapport d'activité annuel et contribue à la veille sociale.

La Comédie-Française est établie, Place Colette, 75001 Paris. L'effectif est d'environ 400 salariés.

Dans le cadre de l'exécution de ses missions, l'intervenant(e) du Titulaire peut être amené(e) à se déplacer sur le site de la Comédie-Française, ainsi qu'au domicile des salariés suivis dans le cadre de la prestation.

Les prestations de service social réalisées dans le cadre du présent accord-cadre concernent l'accompagnement social des salariés de la Comédie-Française.

2.3 – objectifs

L'objectif est d'offrir aux salariés un espace d'écoute, de soutien, d'orientation et d'accompagnement face à des difficultés professionnelles (maintien dans l'emploi, RPS, reconversion) ou personnelles (logement, budget, situation familiale, santé).

Article 3 – description des prestations

3.1 – prestations initiales de déploiement

Le Titulaire s'engage à réaliser l'ensemble des prestations décrites ci-dessous :

3.1.1 – phase de démarrage et mise en place des prestations

Dès la notification du marché, et dans un délai maximal de 15 jours, le Titulaire participe à une réunion de cadrage avec la direction des ressources humaines. Cette phase comprend :

- la présentation officielle de l'assistant(e) de service social dédié(e) et la validation de son profil par l'acheteur ;
- la définition fine du calendrier des interventions et des modalités de prise de contact (numéro de téléphone dédié, adresse email, plateforme de prise de rendez-vous) ;
- la coordination technique avec le service de médecine de prévention et les équipes RH.

3.1.2 – communication et promotion du service

Afin de garantir le succès du dispositif, le Titulaire doit fournir les livrables de communication nécessaires pour faire connaître le service social auprès des salariés :

Rédaction et fourniture d'une plaquette de présentation numérique (format PDF) expliquant le rôle de l'assistant(e) social(e), le respect du secret professionnel et les modalités pratiques pour la contacter.

3.2 – prestations

3.2.1 – permanences régulières d'assistance sociale

Le Titulaire met à disposition un(e) assistant(e) de service social diplômé(e) d'État pour assurer le suivi régulier des salariés, sur le site de la Comédie-Française, Place Colette, 75001 Paris :

La présence est répartie en journées complètes selon un calendrier préétabli. La Comédie-Française met à disposition un espace garantissant la confidentialité absolue des entretiens.

Ce temps inclut l'instruction des dossiers administratifs, l'orientation vers les organismes tiers (CAF, Action Logement, etc.) et les démarches de suivi entre deux permanences.

Mission auprès des personnels
L'assistant(e) de service social conduit des entretiens individualisés, confidentiels et personnalisés, avec les salariés qui en font la demande ou à la demande expresse de la Comédie-Française. Ces entretiens se déroulent prioritairement sur site ou, selon les contextes spécifiques, à distance par voie téléphonique ou visioconférence.

Son intervention repose sur une évaluation globale de la situation du salarié afin d'identifier les difficultés rencontrées, de favoriser l'accès aux droits et de construire, en concertation avec l'intéressé, des solutions adaptées à ses besoins. À cette fin, l'assistant(e) de service social recueille les informations nécessaires à l'analyse des situations, élabore un diagnostic social, définit un plan d'accompagnement en tenant compte des contraintes de l'environnement professionnel et en assure le suivi.

À ce titre, le Titulaire apporte une aide concrète aux salariés rencontrant des difficultés d'insertion professionnelle ou sociale, à travers 5 grands domaines d'intervention :

1) L'accompagnement de la vie professionnelle : l'assistant(e) de service social réalise des évaluations sociales en cas de difficultés liées à l'environnement de travail. Il/elle accompagne ainsi les salariés confrontés à des difficultés professionnelles. Il/elle contribue également à la prévention des risques psychosociaux (RPS) par une approche individuelle et un travail partenarial avec la direction, les RH et la médecine du travail. Enfin, il/elle soutient l'intégration des travailleurs handicapés, accompagne la réintégration des personnels après un long congé de maladie, prépare les salariés à la retraite durant l'année précédant leur départ, participe aux démarches de reclassement et informe les nouveaux arrivants sur leurs droits sociaux pour faciliter leur installation.

2) Le suivi de la santé : un suivi systématique est mis en œuvre pour toutes les personnes en arrêt de maladie de longue durée ou en cas d'indicateurs préoccupants. L'assistant(e) de service social procède à l'évaluation de la situation sociale et administrative du salarié en situation de maladie, d'invalidité ou victime d'un accident du travail.

3) Le soutien à la vie familiale : l'assistant(e) de service social délivre toutes les informations nécessaires concernant les droits liés à la parentalité et à l'arrivée d'un enfant, incluant les congés légaux, les prestations familiales et autres dispositifs de droit commun. Il/elle conseille également les salariés sur le droit de la famille en cas de séparation, de divorce ou de PACS, et les conseille sur les problématiques de proche aidance et les oriente vers les structures dédiées à la prise en charge des ascendants dépendants.

4) Le traitement des difficultés financières : l'assistant(e) de service social effectue des évaluations budgétaires complètes, négocie avec les créanciers, réalise des médiations avec les organismes et met en place des plans d'apurement des dettes. En cas de surendettement avéré, il/elle guide le salarié vers les organismes compétents. Il/elle est également chargé(e) d'instruire et de présenter les demandes d'aides financières et de prêts sociaux.

5) L'accès et le maintien dans le logement : l'assistant(e) de service social réalise les évaluations sociales requises dans le cadre des demandes de logement social pour les salariés en activité. Il/elle informe le personnel sur les dispositifs d'aide financière et d'installation spécifiques.

En outre, l'assistant(e) de service social est référent(e) handicap et assure à ce titre l'accompagnement des salariés en situation de handicap, et notamment :

- favorise l'insertion et le maintien dans l'emploi ;
- informe et communique sur les handicaps, dispositifs mobilisables (RQTH, aides, etc.).

3.2.2 – missions collectives et de pilotage

De manière générale, l'assistant(e) de service social constitue l'interlocuteur pivot de la DRH dès lors qu'il s'agit de maintenir le lien social entre un salarié et son milieu professionnel. Il noue toutes les relations internes ou externes nécessaires à l'exercice de ses missions.

En outre, l'assistant(e) de service social :

- assure une veille sectorielle (évolutions des dispositifs d'aide, de la réglementation, etc.) et en informe régulièrement le service des ressources humaines ;
- mène un travail partenarial avec le service des ressources humaines et la médecine du travail, pour toutes les questions d'organisation de travail, d'absentéisme et pour la régulation des situations de tensions ou de dysfonctionnement.

L'assistant(e) de service social participe à des points d'échanges réguliers avec la Comédie-Française pour assurer un suivi fluide des dossiers en cours.

3.2.3 – visites à domicile (vad)

L'assistant(e) de service social pourra effectuer une visite au domicile du salarié après accord du salarié concerné (notamment en cas d'arrêt maladie de longue durée, d'isolement ou d'incapacité de se déplacer).

Description : les prestations ci-dessus sont les mêmes que celles visées à l'article 3.2.1 « Mission auprès des personnels ». Seul le lieu d'exécution et la durée changent.

3.2.4 – rapport d'activité

Une fois par année civile, l'assistant(e) de service social rédige et transmet un rapport d'activité annuel complet à la directrice des ressources humaines de la Comédie-Française. Ce document présente des données quantitatives et qualitatives détaillées, telles que le nombre de permanences, la typologie des demandes, le statut des salariés concernés, les domaines d'intervention et les stratégies employées. Ce rapport inclut une analyse qualitative du contexte et des propositions d'amélioration du dispositif.

Ce rapport est présenté par l'assistant(e) de service social au comité social et économique de la Comédie-Française.

3.2.5 – participation à des réunions ou commissions spécifiques

Description : présence ponctuelle de l'assistant(e) de service social à des réunions internes à la demande du service des ressources humaines (par exemple : réunion de coordination exceptionnelle avec la médecine du travail).

3.2.6 – mise en œuvre d'actions collectives

En complément des suivis individuels, l'assistant(e) de service social pourra être amené à concevoir et animer des actions de sensibilisation, de prévention et d'information visant à :

- informer les salariés sur la retraite ;
- prévenir les risques psychosociaux ;
- améliorer les conditions de travail ;
- améliorer la qualité de vie au travail.

3.2.8 – passation de dossier

Afin de garantir la continuité du service et la bonne reprise de la prestation par un tiers, l'assistant(e) de service social sortant s'engage à mettre en place une procédure de passation, comprenant a minima une réunion de transmission entre les intervenants concernés, la transmission des informations nécessaires à la continuité du suivi des situations en cours (dans le strict respect du secret professionnel et des règles déontologiques applicables aux assistants de service social), et la mise à jour des coordonnées de contact communiquées aux salariés.

3.3 – volumétrie

À titre informatif et non contractuel, la charge de travail annuelle est estimée à 45 :

- permanences régulières : environ 44 jours/an soit 4 jours/mois ;
- participation aux instances de la Comédie-Française : 1 jour/an.

Article 4 – Prestations complémentaires

4.1 – participation à des cellules psychologiques d'accompagnement

Unités d'œuvre

- UO 2 : cellule psychologique d'accompagnement – demi-journée sur site ;
- UO 3 : cellule psychologique d'accompagnement – journée sur site.

Description : en cas d'événement grave au sein de l'établissement (accident, décès d'un salarié, agression), l'assistant(e) de service social pourra être sollicité(e) pour intégrer immédiatement une cellule d'écoute ou de soutien d'urgence, en coordination avec un psychologue du travail.

Livrables : un rapport comprenant a minima un compte rendu anonymisé de l'intervention et des actions réalisées, un bilan quantitatif et qualitatif du dispositif de soutien mis en place, ainsi que les suites à donner à l'intervention (absence d'action nécessaire, ou préconisations en matière d'accompagnement individuel ou collectif post-événement).

Délais : l'assistant(e) de service social prend en charge la demande dans le délai proposé dans son offre, qui ne peut être supérieur à 24 heures (hors week-ends et jours fériés) :

- il/elle met en place le dispositif ;
- il/elle se rend sur le site de la Comédie-Française ou organise les entretiens en visioconférence dans le délai proposé dans son offre, qui ne peut être supérieur à 48 heures (hors week-ends et jours fériés).

Article 5 – conditions d'exécution

5.1 – profil des intervenants

L'assistant(e) ou les assistant(e)s de service social dédié(e)s à la Comédie-Française doivent obligatoirement être titulaires du Diplôme d'État d'Assistant de Service Social (DEASS). Leur CV et numéro ADELI/RPPS doivent être fournis au service des ressources humaines.

5.2 – continuité du service

En cas d'absence d'un intervenant (maladie, congés, formation), l'assistant(e) de service social s'engage à assurer son remplacement par un profil équivalent dans le délai proposé dans son offre, afin de ne pas interrompre les permanences définies à l'article 3.2.1.

5.3 – secret professionnel

L'assistant(e) de service social est soumis(e) au secret professionnel strict conformément aux dispositions du Code de l'action sociale et des familles et du Code pénal.

5.4 – RGPD

L'assistant(e) de service social met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données personnelles et de santé des salariés. Les dossiers sociaux informatisés doivent être hébergés sur un espace sécurisé propre à l'assistant(e) de service social, sans aucun accès possible par les services de la Comédie-Française.

5.5 – lieux d'exécution

Les permanences physiques sur site ont lieu à l'adresse suivante : Comédie-Française, Place Colette, 75001 Paris.

5.6 – lutte contre les discriminations et promotion de l'égalité professionnelle femme / homme

L'assistant(e) de service social s'engage, dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre, à respecter les principes d'égalité entre les femmes et les hommes ainsi que de lutte contre toute forme de discrimination, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

À ce titre, l'assistant(e) de service social veille à garantir l'égalité d'accès et de traitement des personnes dans l'ensemble des actions menées au titre de l'accord-cadre, notamment en matière d'accueil, d'accompagnement, d'orientation, de formation et d'emploi.

L'assistant(e) de service social s'interdit toute discrimination directe ou indirecte fondée notamment sur l'un des critères suivants : l'origine, le sexe, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'âge, la situation de famille ou de grossesse, les caractéristiques génétiques, l'appartenance ou la non-appartenance, réelle ou supposée, à une ethnie, une nation ou une prétendue race, les opinions politiques, les activités syndicales ou mutualistes, les convictions religieuses, l'apparence physique, le nom de famille, l'état de santé, le handicap ou le lieu de résidence.

L'assistant(e) de service social s'engage également à mettre en œuvre toute mesure utile permettant de prévenir les situations de discrimination dans le cadre de l'exécution des prestations.

La Comédie-Française peut demander tout justificatif ou élément attestant du respect de ces engagements.

Article 6 – clause environnementale

Dans le cadre d'une démarche d'écoresponsabilité, l'assistant(e) de service social s'engage à :

- privilégier les modes de transport doux ou collectifs pour les déplacements de l'intervenant sur le site de la Comédie-Française ;
- pratiquer la sobriété numérique dans la gestion des dossiers (zéro impression papier pour l'archivage, livrables administratifs exclusivement transmis par voie électronique sécurisée) ;
- fournir, lors de la remise du bilan annuel d'activité, un indicateur de suivi des déplacements liés au marché (kilomètres parcourus et modes de transport utilisés).