CAISSE REGIONALE D'ASSURANCE MALADIE

D'ILE DE FRANCE

17/19 Avenue de Flandre – 75954 PARIS CEDEX 19

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

PROCEDURE ADAPTEE P_014_2026

PRESTATIONS D'ACCUEIL ET D'ASSISTANCE ADMINISTRATIVE DE L'ÉCOLE DE SERVICE SOCIAL (ESS)

(RESERVE ESAT-EA)

Marché n° 014_2026

Mode de passation et forme de marché :

Marché public relatif 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, R2162-1 à R2162-6, R2162-13 à 14 du code de la commande publique.

Marché réservé, soumis aux dispositions de l'article L. 2113-12 du code de la commande publique.

Sommaire

ARTICLE 1 : Objet du marché 3
ARTICLE 2 : Description des missions 3
2.1. Accueil et orientation des publics 3
2.2. Gestion du courrier 4
2.3. Appui logistique 4
2.4. Tâches administratives 4
ARTICLE 3 : Compétences attendues 4
3.1. Savoirs techniques 4
3.2. Savoirs d'action 5
3.3. Compétences relationnelles et comportementales 5
ARTICLE 4 : Organisation et modalités d'exécution de la prestation 5
Article 4.1. Coordination de la prestation 5
Article 4.2. Jours et Horaires d'interventions : 6
Article 4.3. Adaptation au rythme d'activité de l'ESS 6
ARTICLE 5 : Exigences particulières 6
ARTICLE 6 : Modalités de suivi et d'évaluation 6
ARTICLE 7 : Durée du Marché 6
ARTICLE 8. Pièces attendues de l'ESAT/EA 7

ARTICLE 1 : Objet du marché

Le présent marché a pour objet l'exécution de prestations d'accueil physique et téléphonique ainsi que la réalisation des tâches administratives nécessaires au fonctionnement du site de l'École de Service Social de la Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (CRAMIF) situé au 17 place de l'Argonne (75019 Paris).

Ces prestations visent à contribuer au bon fonctionnement du site en assurant des missions d'accueil, de logistique et d'appui administratif, dans le respect des procédures internes et des exigences de qualité de service.

L'École de service social de la Cramif est un centre de formation de la Cramif, organisme de Sécurité sociale appartenant au réseau Assurance Maladie. Elle forme les assistants de service social et les professionnels de l'intervention sociale.

Créée il y a plus de 70 ans par Gabrielle Girard, elle fait partie des plus anciennes écoles de la région. Située dans le 19e arrondissement à proximité du parc et du bassin de la Villette, accessible par les transports en commun (métro, bus, tramway), L'École de service social offre un environnement d'apprentissages accueillant doté d'équipements innovants.

Offre de service de L'École de service social de la Cramif :

- Préparation au diplôme d'État d'assistant(e) de service social (DEASS) en formation initiale et en formation par l'apprentissage. Elle forme chaque année les étudiants à l'exercice de ce métier qui les place au cœur de l'accompagnement social, dans la relation d'aide auprès des personnes en difficultés. https://www.cramif.fr/ecole-de-service-social/formation-dassistant-de-service-social

- Formations diversifiées pour tous les professionnels de l'intervention sociale et médicosociale qui souhaitent acquérir de nouvelles compétences ou actualiser leurs connaissances tout au long de leur carrière. https://www.cramif.fr/ecole-de-service-social/formation-continue

ARTICLE 2 : Description des missions

Dans le respect des consignes et en tenant compte de l'environnement de l'Ecole, l'agent assure les missions suivantes :

2.1. Accueil et orientation des publics

La personne affectée à la prestation assure l'ouverture et la fermeture de l'ESS. Elle assure l'accueil, l'orientation et l'information des publics au sein de l'établissement ainsi que la gestion du standard téléphonique. Elle veille également à la mise à jour des supports d'accueil et d'orientation notamment le support PowerPoint accueil.

L'accueil concerne des publics variés notamment les élèves inscrits en formation initiale d'assistant de service social dont l'effectif est estimé entre 120 et 130 personnes avec une alternance des promotions entre septembre et juin. Il concerne également les participants aux formations continues dont la fréquentation connaît deux périodes de forte activité de mars à fin juin et de septembre à fin novembre. Enfin, l'ESS accueille des visiteurs extérieurs dans le cadre de la location de salles dont le

nombre est estimé entre 15 et 100 personnes selon la capacité de la salle louée et la durée de la location. Ces éléments sont communiqués à titre indicatif afin de donner aux candidats une meilleure visibilité sur la diversité des publics susceptibles d'être accueillis.

2.2. Gestion du courrier

La personne affectée à la prestation assure :

- La réception, le tri et la distribution du courrier entrant ;
- La préparation et l'expédition du courrier sortant dans le respect des consignes et des délais.

2.3. Appui logistique

La personne affectée à la prestation assure un appui technique complet et contribue à :

- La préparation les salles de formation (installation, vérification) ;
- La réalisation des travaux de reprographie ;

Ainsi qu'au :

- Contrôle du bon fonctionnement des équipements (vidéoprojecteurs, écrans multimédia, ordinateurs, tablettes, poste informatique…)
- Suivi et gestion des fournitures (bureau, épicerie…).

2.4. Tâches administratives

La personne affectée à la prestation peut être amenée à réaliser diverses tâches administratives notamment dans :

- La réalisation des opérations simples de secrétariat (classement, saisie, mise à jour de documents)
- L'établissement et le suivi des diverses demandes d'achats et interventions auprès des services support de la CRAMIF (dépannages divers, demande intervention des services informatiques, demande d'achats de fournitures/épicerie…) via les outils mis en place dans l'institution ex. : S@M, Portail RO, Demande d'achats
- Le suivi des Feuille d'évaluation pour la Formation Continue
  (*Mise en place en janvier 2025*)
- La prise en charge de différentes missions, selon les besoins des secteurs FI et FC

ARTICLE 3 : Compétences attendues

L'exécution des prestations requiert des compétences techniques, organisationnelles et relationnelles permettant d'assurer les différentes missions confiées dans de bonnes conditions. Ces compétences se déclinent comme suit :

3.1. Savoirs techniques

- Maîtrise des savoirs de base (lecture, écriture, calcul)
- Connaissance des outils utilisés et de leurs caractéristiques techniques (Word/Excel/PowerPoint)

- Connaissance des modes opératoires liés à l'activité
- Connaissance et respect des règles de sécurité

3.2. Savoirs d'action

- Appliquer les consignes et respecter les procédures
- Réaliser les opérations de manutention et de rangement en adaptant les gestes aux contraintes matérielles et aux besoins (Matériel informatique/Fournitures bureaux – Epicerie)
- Préparer les expéditions du courrier dans le respect des consignes et des délais

3.3. Compétences relationnelles et comportementales

- Comprendre son rôle au sein de l'ESS
- Signaler toute anomalie à sa hiérarchie
- Faire preuve d'adaptabilité face à la diversité des missions
- Savoir travailler de façon autonome ainsi qu'en équipe
- Respecter strictement les règles de sécurité et les procédures
- Savoir solliciter un appui en cas de difficulté relationnelle (Directrice ESS ou référent)
- Savoir solliciter un appui logistique ou aide auprès de l'équipe ESS
- Être organisé, rigoureux et méthodique
- Faire preuve de discrétion, de sérieux et d'efficacité
- Avoir le sens de l'accueil et de la diplomatie

ARTICLE 4 : Organisation et modalités d'exécution de la prestation

Article 4.1. Coordination de la prestation

Les prestations sont réalisées par une personne affectée à leur exécution par le titulaire dans le cadre de l'organisation et des modalités d'accompagnement propres à sa structure, conformément aux dispositions de l'article L. 2113-12 du Code de la commande publique.

Le titulaire assure l'encadrement et le suivi de la personne affectée à la prestation en tenant compte de ses spécificités organisationnelles et de ses missions d'accompagnement. À ce titre, il désigne un interlocuteur référent chargé d'assurer le lien avec l'École de Service Social (ESS) notamment pour le suivi de la prestation et le traitement des éventuelles difficultés rencontrées.

Afin de favoriser la continuité de la prestation et la bonne connaissance de l'environnement de travail, des missions et des procédures propres à l'ESS, le titulaire veille à assurer la stabilité de l'intervenant principal pendant toute la durée du marché.

En cas d'indisponibilité de l'intervenant principal, le titulaire organise son remplacement par une personne disposant de compétences et d'aptitudes équivalentes à celles attendues pour l'exécution des prestations. Il identifie à cet effet un intervenant suppléant susceptible d'assurer ce remplacement.

Le titulaire veille à préparer le nouvel intervenant à sa prise de poste en lui transmettant les informations, consignes et procédures nécessaires à l'exécution des missions confiées. L'ESS pourra, le cas échéant, lui apporter un complément d'information sur son fonctionnement et son environnement de travail.

L'acheteur désigne également un interlocuteur au sein de l'ESS, chargé d'assurer le pilotage opérationnel de la prestation et de constituer le point de contact du titulaire. Cette fonction est assurée par la Directrice de l'ESS ou toute personne désignée à cet effet.

Article 4.2. Jours et Horaires d'interventions :

La prestation est assurée du lundi au vendredi, selon les horaires suivants :

Lundi	08h30 – 16h30	Pause Déjeuner : 01h00
Mardi	08h30 – 16h30	Pause Déjeuner : 01h00
Mercredi	08h30 – 16h30	Pause Déjeuner : 01h00
Jeudi	08h30 – 16h30	Pause Déjeuner : 01h00
Vendredi	08h30 – 16h30	Pause Déjeuner : 01h00

Article 4.3. Adaptation au rythme d'activité de l'ESS

L'activité de l'École de Service Social s'organise selon un calendrier de fonctionnement correspondant au rythme de l'année scolaire, de septembre à juillet et non à l'année civile.

La prestation doit tenir compte de ce rythme qui comprend des périodes de forte activité notamment lors de la rentrée, des sessions de formation et des jurys ainsi que des périodes de moindre activité.

Le titulaire adapte l'organisation de la prestation à ces variations d'activité dans le respect des jours et horaires d'intervention prévus au marché et en concertation avec l'interlocuteur désigné par l'ESS.

ARTICLE 5 : Exigences particulières

- Respect de la confidentialité des informations
- Ponctualité et assiduité
- Respect des consignes internes et du règlement de l'établissement
- Capacité à intervenir dans un environnement recevant du public

ARTICLE 6 : Modalités de suivi et d'évaluation

La qualité de la prestation sera évaluée sur la base des critères suivants :

- Qualité de l'accueil et de l'orientation des publics
- Respect des consignes et des procédures
- Fiabilité et autonomie dans l'exécution des tâches
- Capacité d'adaptation à l'environnement de travail
- Qualité des échanges avec les équipes

Des points de suivi réguliers seront organisés entre l'ESS et l'ESAT.

Un bilan annuel sera réalisé avec l'agent ESAT et le référent ESS.

ARTICLE 7 : Durée du Marché

Le marché est conclu pour une durée de 12 mois **à compter de sa notification.**

Le marché est reconductible de manière tacite trois (3) fois à sa date anniversaire, pour une période d'un (1) an, sans que sa durée maximale ne puisse excéder quatre (4) ans.

Le titulaire du marché ne peut pas refuser la reconduction selon les dispositions de l'article R2112-4 du code de la commande publique.

Le pouvoir adjudicateur a la faculté de ne pas reconduire l'accord-cadre. Il en informe alors le titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard deux (2) mois avant la date d'anniversaire du marché. En cas de non-reconduction à l'initiative de l'acheteur, le titulaire ne peut prétendre au versement d'une quelconque indemnité en cas de non-reconduction.

Délai d'exécution des bons de commande :

Le détail des délais d'exécution des bons de commande est fixé à l'article 5.2. du CCAP valant acte d'engagement.

ARTICLE 8. Pièces attendues de l'ESAT/EA

Dans le cadre de leur réponse, les candidats sont invités à fournir les éléments suivants :

- Une présentation de la structure et de ses modalités d'accompagnement ;
- Une présentation des profils de l'intervenant principal et de l'intervenant suppléant proposés pour l'exécution des prestations ;

- Une description de l'organisation prévue pour assurer l'encadrement et le suivi des intervenants, précisant notamment les fonctions de l'interlocuteur référent ;
- Une proposition financière établie conformément aux modalités prévues dans les documents de la consultation.