

**MARCHE PASSE SELON UNE
PROCEDURE ADAPTEE :**

**« Mise à disposition de personnel
temporaire »**

CAHIER DES CHARGES

OBJECTIF GENERAL :

**SELECTIONNER UN OU PLUSIEURS PRESTATAIRES POUR GERER LES
APPELS ENTRANTS, LES APPELS SORTANTS AINSI QUE LE TRAITEMENT DU
COURRIER PENDANT LA COLLECTE DES FONDS DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE**

PREAMBULE

❖ Cadre juridique

Le présent marché est passé selon une procédure adaptée conformément aux dispositions de l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 et de l'article 27 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016, selon lequel « Lorsque la valeur estimée du besoin est inférieure aux seuils de procédure formalisée, l'acheteur peut recourir à une procédure adaptée dont il détermine librement les modalités en fonction de la nature et des caractéristiques du besoin à satisfaire ».

❖ Présentation de l'ANFA

L'ANFA, OPCA et OCTA de la Branche des Services de l'automobile, du camion et des deux roues, rassemble les moyens financiers et techniques pour répondre aux besoins en formation des entreprises et de la population professionnelle. L'ANFA intervient sur l'ensemble des métiers de la commercialisation, au recyclage des véhicules.

Mandatée par les Partenaires sociaux, l'ANFA, relayée par ses 10 Délégations Régionales, met en œuvre et décline une stratégie de formation centrée sur :

- Le renouvellement de la population professionnelle,
- L'adaptation permanente des personnels en activité.

Sur le premier axe, l'ANFA a notamment pour mission de collecter les contributions de formation continue, CIF CDD, ainsi que la taxe d'apprentissage.

Ces contributions servent au financement de la formation et sont calculées chaque année à partir de la masse salariale brute de l'année précédente. Toutes les entreprises doivent les avoir réglés avant le 1^{er} mars. Elles comprennent les contributions au titre de la formation continue (professionnalisation, CIF, plan de formation ...) et au titre de la formation initiale (taxe d'apprentissage)

❖ Contexte de la consultation

Suite à la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, les entreprises de la branche des services de l'automobile ont la possibilité de verser leur taxe d'apprentissage soit à leur organisme consulaire régional soit à l'OPCA de branche.

Chaque année, une équipe de télé opérateurs est mise en place pour sensibiliser et démarcher les entreprises au versement de la taxe d'apprentissage dans un premier temps, et dans un second temps, traiter les appels entrants et effectuer diverses relances. Conjointement à cette mission de traitement des appels, deux autres équipes sont mises en place afin d'assurer l'ouverture et le tri d'une part, et la saisie informatique des documents d'autre part.

ARTICLE 1 : CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DU MARCHÉ

1.1 Objet et durée

Le présent marché a pour objet la mise à disposition de personnel temporaire. Il vise la sélection d'un ou plusieurs prestataires pour l'année 2018. Il est conclu pour une durée de 6 mois à compter de sa notification. Le marché n'est pas reconductible.

1.2 Allotissement

La consultation est décomposée en 3 lots distincts :

- **LOT 1 : MISE A DISPOSITION D'UNE EQUIPE DE TELEOPERATEURS**
- **LOT 2 : MISE A DISPOSITION DE 2 EQUIPES :**
 - **OUVERTURE/TRI COURRIERS**
 - **SAISIE INFORMATIQUE**
- **LOT 3 : MISE A DISPOSITION D'UN PROFIL COMPTABLE**

1.3 Lieu d'intervention

Le lieu d'exécution des prestations est le suivant :

ANFA
41-49, rue de la Garenne
92310 Sèvres

ARTICLE 2 : lot 1 - mise à disposition d'une équipe de télé opérateurs

2.1 Missions confiées

Cette équipe aura pour mission première de prospector les entreprises ne versant pas la taxe d'apprentissage à l'ANFA, en s'appuyant sur un argumentaire, ainsi que de la fidélisation. Une fois la campagne de prospection terminée, l'équipe passera en appels/Mails entrants (hot line) sur l'ensemble des contributions. Certains opérateurs seront ensuite amenés à effectuer diverses relances pour règlements ou justificatifs.

2.2 Expériences/Compétences attendues

- Maitriser les techniques de prospection
- Avoir une bonne élocution et un bon vocabulaire
- Connaitre les bases de l'outil informatique (Excel, Outlook)
- Savoir respecter les consignes
- Etre à l'aise au téléphone
- Avoir une écoute client

2.3 Durée et nombre de personnes

Ce lot sera composé de 2 équipes de 4 personnes. La première équipe devra arriver le 15/01/2018 et terminer le 2/03/2018. La deuxième arrivera le 5/03/2018 pour finir le 20/04/2018. (Voir détail en annexe 1).

La première équipe suivra une formation d'intégration de 5 jours à leur arrivée : 2 jours de formation « métier », 1 journée d'exercices sur les thèmes abordés, 2 jours de formation sur l'argumentaire avec jeux de rôle.

ARTICLE 3 : lot 2 - mise à disposition des deux équipes d'ouverture/tri courriers – saisie

➤ Equipe Ouverture/ tri courriers :

3.1 Missions confiées :

L'équipe doit dans un premier temps ouvrir le courrier, dégrafer, mettre un trombone. Une fois l'ouverture effectuée, l'équipe triera selon des consignes données en formation et constituera des lots qu'ils devront ensuite scanner selon les procédures. A titre d'information, nous recevons sur la période de février environ 46 000 courriers à ouvrir et trier.

3.2 Expériences/Compétences attendues

- Rigueur
- Compréhension rapide
- Etre à l'aise avec l'outil informatique
- Respect des consignes

3.3 Durée et nombre de personnes

De 2 à 7 personnes sur la période. (Voir détail en annexe 1).

➤ Equipe saisie :

3.4 Missions confiées :

L'équipe saisie aura à disposition un ordinateur afin de saisir les lots de documents scannés :

- Bordereaux de déclaration avec ou sans chèques
- Chèques seuls
- Conventions de stage
- Contrats d'apprentissage
- Courriers

Ces différents lots ont été constitués par les équipes « ouverture » et « tri ».

3.5 Expériences/Compétences attendues

- Etre à l'aise avec l'outil informatique
- Rigueur
- Etre rapide en saisie.
- Etre vigilant dans la lecture des documents.

3.6 Durée et nombre de personnes

De 1 à 8 personnes. (Voir détail en annexe 1). Prévoir 1 personne supplémentaire en option.

ARTICLE 4 : lot 3 - mise à disposition d'un profil comptable

4.1 Missions confiées :

Le poste consiste à pointer les chèques / remises informatiques, remplir les remises bancaires. D'autres missions en rapport avec les encaissements peuvent-être confiées.

4.2 Expériences/Compétences attendues

Etre à l'aise avec les chiffres.
Etre vigilant.
Une expérience comptable est préférable.

4.3 Durée et nombre de personnes

1 personne, du 05/02/2018 au 20/04/2018

ARTICLES 5 : CONDITIONS PARTICULIERES

La gestion du personnel (pointage des heures, gestion des absences, conflits) devra être gérée par le ou les prestataires. Dans le cas où une personne supplémentaire devrait être détachée à temps plein pour cette mission, celle-ci se verrait confier en plus de la gestion des équipes, différentes tâches collecte.

Les plages horaires des collaborateurs sont susceptibles de changer d'une semaine à l'autre.

De plus, si un profil ne correspondait pas à nos attentes, le prestataire s'engage à le remplacer dans un délai de 48h.

ARTICLES 6 : CONDITIONS FINANCIERES

Sous réserve de validation des enveloppes budgétaires par le Conseil de Gestion de l'ANFA (fin 2017), à titre indicatif le budget prévisionnel par lot est de :

- lot 1 : 45 000 € ;
- lot 2 : 64 000 € ;
- lot 3 : 8 600 €.

Fait à Sèvres, le 27/09/2017

Le Délégué Général de l'ANFA

Patrice OMNES

P/O D. Faivre P. Omnes

