

## CAHIER DES CHARGES

MARCHE PASSE SELON UNE PROCEDURE ADAPTEE :

**« Mise à disposition personnel temporaire – Collecte des fonds de la  
Formation Professionnelle 2019 »**

Date limite de réception des plis :

5 novembre 2018 à 15h00

## Table des matières

<b>PREAMBULE.....</b>	<b>3</b>
Présentation de la Branche.....	3
Présentation de l'ANFA .....	3
Contexte de la consultation.....	4
<b>ARTICLE 1 : CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DU MARCHÉ .....</b>	<b>4</b>
1.1 Objet et durée.....	4
1.2 Allotissement.....	4
1.3 Lieu d'intervention .....	5
<b>ARTICLE 2 : PRESTATION ATTENDUES .....</b>	<b>5</b>
2.1 Equipe 1 : Téléopérateurs (réception d'appels téléphoniques) .....	5
2.1.1 Missions confiées .....	5
2.1.2 Expériences/Compétences attendues .....	5
2.1.3 Durée et nombre de personnes .....	5
2.2 Equipe 2 : Ouverture/ tri courriers : .....	6
2.2.1 Missions confiées : .....	6
2.2.2 Expériences/Compétences attendues .....	6
2.2.3 Durée et nombre de personnes .....	6
2.3 Equipe 3 : Saisie Informatique : .....	6
2.3.1 Missions confiées : .....	6
2.3.2 Expériences/Compétences attendues .....	6
2.3.3 Durée et nombre de personnes .....	6
2.4 Equipe 4 : 1 Assistant(e) Administrative et 1 Assistant(e) Grands-Comptes .....	7
2.4.1 Missions confiées : .....	7
2.4.2 Expériences/Compétences attendues .....	7
2.4.3 Durée et nombre de personnes .....	7
<b>ARTICLE 3 : CONDITIONS PARTICULIERES.....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 4 : CONDITIONS FINANCIERES .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 5 : MODALITE DE PAIEMENT .....</b>	<b>7</b>

## PREAMBULE

### Présentation de la Branche

La branche des services de l'automobile et de la mobilité représente les 40 métiers liés à l'automobile, au camion, à la moto et au vélo, pendant l'ensemble de la durée de vie du véhicule, une fois sorti de l'usine, jusqu'à sa déconstruction et son recyclage.

Elle regroupe **13 secteurs d'activités** :



### Présentation de l'ANFA

L'ANFA, OPCA et OCTA de la Branche des Services de l'automobile et de la mobilité, rassemble les moyens financiers et techniques pour répondre aux besoins en formation des entreprises et des professionnels.

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.

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.

## **Contexte de la consultation**

Avant le 1<sup>er</sup> Mars, les entreprises de la branche des services de l'automobile et de la mobilité, ont l'obligation de régler leur contribution de formation professionnelle continue à l'ANFA et leur taxe d'apprentissage à l'ANFA ou à un organisme collecteur régional (OCR).

Durant cette période, l'ANFA pour mener à bien cette mission de collecte des fonds, doit mettre en place une organisation spécifique et dédiée, limitée dans le temps, nécessitant un recours à un prestataire externe pour assurer notamment la réception des appels téléphoniques entrants et le traitement administratif des dossiers.

## **ARTICLE 1 : CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DU MARCHÉ**

### **1.1 Objet et durée**

Le présent marché a pour objet la sélection d'un prestataire pour la mise à disposition de personnel temporaire pour la collecte des fonds de la formation professionnelle 2019. 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 composée d'un lot unique et général.

Compte tenu de la nécessaire complémentarité et polyvalence des équipes pour effectuer les tâches qui leurs seront confiées pour la réalisation de la prestation du marché, l'allotissement de celui-ci n'est pas envisageable. Celui-ci alourdirait financièrement et administrativement le marché, et ne rendrait son exécution que plus difficile.

## 1.3 Lieu d'intervention

Le lieu d'exécution des prestations est le suivant :

**ANFA**  
**43/43 Bis, route de Vaugirard**  
**92190 MEUDON**

## ARTICLE 2 : PRESTATION ATTENDUES

### 2.1 Equipe 1 : Téléopérateurs (réception d'appels téléphoniques)

#### 2.1.1 Missions confiées

Cette équipe aura pour mission première la réception et le traitement d'appels et de mails entrants. Les opérateurs seront ensuite amenés à effectuer diverses relances pour règlements ou justificatifs.

#### 2.1.2 Expériences/Compétences attendues

- Connaître les bases de l'outil informatique (Excel, Outlook)
- Avoir une bonne élocution et un bon vocabulaire
- Savoir respecter les consignes
- Avoir un bon relationnel au téléphone
- Avoir une écoute client

#### 2.1.3 Durée et nombre de personnes

Cinq personnes composent l'équipe pendant deux périodes du 13/02/2019 jusqu'au 15/03/2019 puis du 18/03/2019 au 12/04/2019. (Voir détail en annexe 1). Parmi elles, l'une tient le rôle de superviseur.

Le superviseur aura pour mission la gestion du personnel temporaire (pointage des heures, gestion/suivi des absences, conflits), il sera l'intermédiaire entre le prestataire et l'ANFA. Celui-ci se verra confier, en plus de la gestion des équipes, différentes tâches en fonction des besoins.

L'équipe suivra une formation d'intégration de trois jours à son arrivée : deux jours de formation « métier », une journée d'exercices sur les thèmes abordés.

## 2.2 Equipe 2 : Ouverture/ tri courriers :

### 2.2.1 Missions confiées :

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

### 2.2.2 Expériences/Compétences attendues

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

### 2.2.3 Durée et nombre de personnes

D'une à huit personnes selon la période. (Voir détail en annexe 1).

## 2.3 Equipe 3 : Saisie Informatique :

### 2.3.1 Missions confiées :

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

- Bordereaux de déclaration avec chèque
- Chèques seuls
- Conventions de stage
- Contrats d'apprentissage
- Courriers

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

### 2.3.2 Expériences/Compétences attendues

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

### 2.3.3 Durée et nombre de personnes

D'une à huit personnes selon la période. (Voir détail en annexe 1).

## 2.4 Equipe 4 : 1 Assistant(e) Administrative et 1 Assistant(e) Grands-Comptes

### 2.4.1 Missions confiées :

L'assistant(e) administrative aura pour mission l'envoi de tous types de courriers, le traitement et le suivi des échéanciers, elle pourra aussi avoir de la saisie informatique. Elle assiste l'une des personnes de l'équipe ANFA en place.

L'assistant(e) Grands-Comptes devra assister la Conseillère Grands-Comptes ANFA notamment dans l'enregistrement des contrats d'apprentissage ainsi que la saisie des conventions de stage.

### 2.4.2 Expériences/Compétences attendues

- Avoir une bonne orthographe.
- Être vigilant, rigoureux.
- Être polyvalent, curieux.
- Être à l'aise avec Excel et Outlook

### 2.4.3 Durée et nombre de personnes

Assistant(e) Grands Comptes du 28/01/2019 au 15/03/2019

Assistant(e) administrative du 13/02/2019 au 12/04/2019

## ARTICLE 3 : CONDITIONS PARTICULIERES

Les plages horaires des collaborateurs sont susceptibles de changer d'une semaine à l'autre. De plus, si un profil ne correspond pas à nos attentes, un remplacement doit être prévu dans les 24h.

## ARTICLE 4 : CONDITIONS FINANCIERES

Sous réserve de validation des enveloppes budgétaires par le Conseil de Gestion de l'ANFA (fin 2018), à titre indicatif le budget prévisionnel est estimé à 90 000 € HT.

## ARTICLE 5 : MODALITE DE PAIEMENT

Le paiement s'effectuera sous 30 jours à date de la facture.

Fait à Sèvres, le 26 septembre 2018

Le Délégué Général de l'A.N.F.A.

M. Patrice OMNES

