RETRAITE COMPLEMENTAIRE
agirc-arrco

Accord-cadre PAN-PI-2025 - lot 2

Assistance pour l'ensemble du champ des activités de maîtrise d'ouvrage opérationnelle

Marché subséquent n° 2026-02-FME-026

Objet : AMOA processus Compte, Recouvrement amiable & Contentieux

Cahier des charges

RETRAITE COMPLEMENTAIRE
agirc-arrco

Sommaire

Chapitre 1. Description du besoin ____ 3
Article 1. Présentation du Membre du groupement de commande ____ 3
Article 2. Nature de la consultation ____ 3
Article 3. Mode d'engagement souhaité ____ 3
Article 4. Forme du contrat subséquent ____ 3
Article 5. Objet du marché subséquent ____ 3
Article 6. Contexte ____ 3
Article 7. Description de la mission ____ 3
Article 8. Compétences clés attendues ____ 4
Article 9. Durée du contrat subséquent ____ 4
Article 10. Lieu principal d'exécution de la prestation ____ 4
Article 11. Déplacements à prévoir ____ 4
Article 12. Calendrier de la prestation ____ 5
Article 13. Charge estimée en jour hommes (JH) ____ 5
Article 14. Fréquence d'intervention souhaitée ____ 5
Article 15. Présence sur site ____ 5
Article 16. Sous-traitance ____ 5
Article 17. Marché de prestations similaires ____ 5
Chapitre 2. Règles de la mise en concurrence ____ 5
Article 18. Contenu du dossier d'offre à remettre ____ 5
Article 19. Variantes ____ 6
Article 20. Durée et validité de l'offre ____ 6
Article 21. Présentation du dossier ____ 6
Article 22. Date limite de réception des dossiers d'offre ____ 6
Article 23. Critères d'attribution du Marché subséquent ____ 6
Article 24. Note technique minimale ____ 6
Article 25. Auditions et négociations ____ 6
Article 26. Notification des résultats de la consultation ____ 6
Article 27. Renseignements complémentaires ____ 7
Barème de remboursement des frais de déplacement et de séjour, hors le lieu de réalisation principal et sa proche région ____ 7

Chapitre 1. Description du besoin

Article 1. Présentation du Membre du groupement de commande

Nom Fédération Agirc-Arrco
Adresse 16-18 rue Jules César - 75 592 PARIS cedex 12

Le commanditaire est Le commanditaire est la Direction du Produit Retraite (DPR) - Unité Filière Métier Entreprises - Pôle Efficience des processus Entreprises

Article 2. Nature de la consultation

Le Marché subséquent précise les caractéristiques et les modalités d'exécution des prestations demandées qui n'ont pas été fixées dans l'accord-cadre.

Article 3. Mode d'engagement souhaité

Le mode d'engagement est le suivant : Régie

Article 4. Forme du contrat subséquent

Le présent Marché prend la forme d'un contrat à bons de commandes.

Article 5. Objet du marché subséquent

Le présent marché a pour objet une prestation d'assistance à la maîtrise d'ouvrage à la création et à la gestion des processus métier Compte, Recouvrement Amiable, Contentieux (en lien avec la mise en production de l'outil de gestion du compte entreprise, GCE).

Le dispositif attendu est une équipe de 5 consultants à temps complet ayant une certaine séniorité.

Article 6. Contexte

Le présent marché s'inscrit dans le contexte du lancement de l'outil de Gestion du Compte Entreprise (GCE), destiné à remplacer les dispositifs historiques Grecco et SICAP après de nombreuses années d'exploitation. Ce lancement constitue une étape structurante pour les processus métiers Entreprises, en particulier les processus Compte, Recouvrement Amiable et Contentieux.

La mise en production de GCE implique une évolution importante des pratiques opérationnelles, des circuits de traitement et des modalités de pilotage associées. Elle nécessite de sécuriser l'appropriation des processus cibles par les équipes métiers et les Institutions de Retraite Complémentaire (IRC), tout en assurant la continuité de service et la qualité des traitements.

Article 7. Description de la mission

Au sein de l'unité « Filière Métier Entreprise » la mission consiste notamment à :

- Formaliser, stabiliser et mettre à jour les processus métiers liés à GCE, en cohérence avec les règles de gestion et les organisations cibles ;
- Décrire les impacts du lancement de GCE sur les activités de gestion du compte entreprise, de recouvrement amiable et de contentieux ;
- Contribuer à l'identification, la qualification et la résolution des irritants ou écarts constatés lors du démarrage et de la stabilisation de l'outil ;
- Sécuriser la compréhension des rôles, responsabilités, points de contrôle et indicateurs nécessaires au pilotage des processus métiers concernés ;
- Produire les livrables nécessaires à l'appropriation des processus par les équipes concernées et à l'accompagnement du changement (Procédure, modélisation, mode opératoire, ….)

- Animer/Participer aux échanges avec les représentants MOE et MOA (de la DSI et des Institutions de Retraite Complémentaires) ;
- Accompagner les Institutions de Retraite Complémentaire (IRC) ; animer des ateliers d'expression de besoin ;
- Identifier, argumenter/objectiver les actions nécessaires à l'amélioration de la productivité.

Article 8. Compétences clés attendues

Pour assurer la bonne réalisation de la mission dans le contexte du lancement de GCE, les aptitudes, compétences et savoir-faire ci-après doivent être démontrés par l'équipe présentée. Les compétences attendues doivent permettre d'accompagner la mise en production, la stabilisation et l'appropriation des processus métier Compte, Recouvrement Amiable et Contentieux, en lien avec les équipes métiers, MOA, MOE et les Institutions de Retraite Complémentaire.

- Aptitudes et compétences fonctionnelles et métier
- Bonne compréhension des processus Entreprises concernés par GCE, notamment la gestion du compte entreprise, le recouvrement amiable et le contentieux.
- Capacité à formaliser les processus cibles, les modes opératoires et les supports d'appropriation associés au lancement de GCE.
- Maîtrise des méthodes de gestion de projet et de coordination transverse, en cycle en V ou en mode agile, dans un environnement SI complexe.
- Aptitudes et qualités relationnelles et d'accompagnement
- Excellente communication écrite et orale, avec une capacité à vulgariser les impacts du lancement de GCE auprès d'interlocuteurs métiers et SI.
- Capacité à animer des ateliers, recueillir les irritants, qualifier les besoins et faciliter les arbitrages entre les parties prenantes.
- Diplomatie, sens de l'écoute et capacité à accompagner les utilisateurs dans un contexte de changement opérationnel sensible.
- Sens du service, réactivité et orientation résultat afin de contribuer à la sécurisation du démarrage et à l'appropriation progressive de l'outil par les équipes concernées.
- Aptitudes et qualités analytiques et de pilotage
- Capacité à analyser les indicateurs de démarrage, les anomalies, les sollicitations utilisateurs et les risques associés à la mise en production de GCE.
- Capacité à produire des synthèses, alertes, recommandations et supports de décision pour les instances de suivi et de pilotage.
- Esprit critique et rigueur dans la validation des livrables.

Article 9. Durée du contrat subséquent

Le contrat subséquent a une durée de 1 an(s) renouvelable(s) tacitement 2 fois un an.

Article 10. Lieu principal d'exécution de la prestation

La prestation sera réalisée dans les locaux de la Fédération Agirc-Arrco sur le ou les sites suivant(s) :

- 16-18 rue Jules César - 75012 Paris
- 42-50, Quai de la Rapée – 75012 Paris

Article 11. Déplacements à prévoir

Occasionnels.

Néanmoins, il sera également possible de se déplacer en France sur l'un des sites des Institutions de retraite complémentaire.

En dehors des lieux principaux d'exécution des prestations, les frais de déplacement et de séjour engagés par le Prestataire à l'occasion de l'exécution du Marché, sont remboursés par l'Acheteur aux frais réels, dans le respect du barème prévu ci-dessous, sur présentation des justificatifs.

Article 12. Calendrier de la prestation

La période de démarrage souhaitée est le : 01/08/2026**.**

Souplesse du calendrier : Non, contraintes fortes

Article 13. Charge estimée en jour hommes (JH)

La charge estimée est de 210 jours / hommes pour les 5 consultants soit 1050 jours / hommes pendant la durée totale de la mission

Article 14. Fréquence d'intervention souhaitée

5/jrs semaine

Article 15. Présence sur site

3 jrs/semaine

Article 16. Sous-traitance

Si le soumissionnaire propose de recourir pour partie à de la sous-traitance pour répondre à ce Marché subséquent, il est invité à indiquer le nom du sous-traitant, ses qualifications, ainsi que le pourcentage de sous-traitance et la nature de la prestation qu'il envisage de sous-traiter.

Article 17. Marché de prestations similaires

Conformément à l'article R2122-7 du Code de la commande publique, l'Acheteur se réserve le droit de passer des marchés sans publicité ni mise en concurrence préalables, ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui sont confiées au titulaire d'un précédent marché passé après mise en concurrence.

Chapitre 2. Règles de la mise en concurrence

Article 18. Contenu du dossier d'offre à remettre

Le dossier comprendra impérativement les documents suivants :

- ☒ Profil détaillé du ou des intervenant(s) proposé(s) ;
- ☒ Date de démarrage possible ;
- ☐ Note d'intention, démontrant la compréhension des besoins et des enjeux de la mission ;
- ☐ Description de la méthodologie proposée (la gouvernance, la démarche, les méthodes ainsi que les outils) et en quoi elle permet de répondre à chacun des objectifs visés par l'Acheteur. Le candidat peut s'appuyer sur des exemples de missions de même nature en précisant les bénéfices obtenus ;
- ☐ Un rétroplanning en fonction des dates de réalisation souhaitées par l'Acheteur ;
- ☒ En cas de sous-traitance, la déclaration de sous-traitance

A l'issue de l'analyse des offres opérée par l'Acheteur, ce dernier demandera à l'attributaire de signer électroniquement les documents formant le Marché subséquent.

Cette signature confirmera l'attribution définitive du Marché subséquent. L'Acheteur adressera en retour les éléments dudit contrat contresignés.

L'Acheteur notifiera les décisions d'attribution et de refus des offres depuis la plateforme sécurisée achatpublic.com.

Article 19. Variantes[1]

Les variantes sont-elles autorisées ? ☐**Oui** ☒**Non**

Article 20. Durée et validité de l'offre

Les soumissionnaires sont engagés par leur(s) offre(s) pendant 15 jours calendaires à compter de la date limite de réception des dossiers.

Article 21. Présentation du dossier

Tous les documents constituant ou accompagnant le dossier doivent être rédigés en français.

Les dossiers ne seront pris en considération qu'à la condition formelle que tous les documents demandés aient été produits au plus tard à la date limite de réception des dossiers mentionnée au présent document.

Le dossier doit être déposé sur la plateforme sécurisée : **https://achatpublic.com.**

Article 22. Date limite de réception des dossiers d'offre

Les candidats disposent de **2 semaines calendaires** pour déposer une offre. Aussi, la date et l'heure limites de réception des dossiers sont fixées sont fixées au **lundi 20 juillet 2026 à 14h**.

Article 23. Critères d'attribution du Marché subséquent

L'offre économiquement la plus avantageuse sera déterminée en fonction des critères pondérés énoncés, comme suit :

- **La valeur technique, comptant pour 60 %.**
- **Le prix comptant 40 %.**

L'Acheteur, notera chaque critère puis affectera les pondérations indiquées afin de définir une note globale. Le candidat retenu à l'issue de la réception des offres finales, est celui placé en tête du classement final.

Article 24. Note technique minimale

Les candidats sont informés qu'une note technique strictement inférieure à 70% de la note technique maximum sera considérée comme éliminatoire.

Article 25. Auditions et négociations

L'Acheteur se laisse la possibilité d'attribuer le Marché après auditions et négociations avec les candidats les mieux classés. S'il le lui apparaît nécessaire, l'Acheteur pourra organiser ces consultations selon un ou plusieurs tours.

Dans ce dernier cas, à l'issue de chaque tour, il se réserve la possibilité d'éliminer un ou plusieurs participants dont les offres sont économiquement les moins avantageuses, en application des critères d'attribution définis dans le présent document.

En tout état de cause, chaque participant admis aux auditions et négociations est entendu dans des conditions d'égalité. Aucune information susceptible d'avantager un participant au détriment d'un autre n'est communiquée par le Pouvoir Adjudicateur.

Dans le présent cas, à l'issue d'une première sélection, des auditions pourront être organisées.

Article 26. Notification des résultats de la consultation

L'Acheteur notifiera les décisions d'attribution et de refus des offres depuis la plateforme sécurisée **https://achatpublic.com.**

---

[1] Une « variante » est une solution alternative proposée par le candidat qui s'écarte, sur certains points, des spécifications techniques, fonctionnelles ou organisationnelles du cahier des charges, dans le respect du besoin exprimé par l'Acheteur. Elle constitue une autre manière de répondre au besoin, en introduisant une innovation, une optimisation ou une approche technique différente du cahier des charges.

Article 27. Renseignements complémentaires

Les soumissionnaires pourront demander des renseignements complémentaires au plus tard trois jours ouvrés avant la date limite de réception des offres.

Ces renseignements complémentaires seront adressés au demandeur. Si la réponse constitue un complément d'information, celui-ci sera transmis à chaque soumissionnaire de sorte que chacun dispose de la même information.

Les questions doivent être envoyées à la plateforme : **https://AchatPublic.com**.

Barème de remboursement des frais de déplacement et de séjour, hors le lieu de réalisation principal et sa proche région

En dehors des lieux principaux d'exécution des prestations, les frais de déplacement et de séjour, engagés par le Prestataire à l'occasion de l'exécution du marché, sont remboursés par l'Acheteur aux frais réels dans la limite du barème prévu ci-dessous, sur présentation des justificatifs :

Nature des Frais	Modalités	Montants
Restauration	Repas (déjeuner ou dîner)	28 € / repas
Hébergement	Chambre d'hôtel, B&B, appart' hôtel sur justificatif, nuitée avec petit déjeuner – Ile-de-France et Lyon	165€ / nuitée toutes taxes comprises
	Chambre d'hôtel, B&B, appart' hôtel sur justificatif, nuitée avec petit déjeuner – Autres régions	140€ / nuitée toutes taxes comprises
Déplacement	Billets de train	Dépenses plafonnées au tarif de 2ème classe
	Billet d'avion - Remboursement uniquement si le déplacement par un autre moyen impliquerait un temps de transport > à 4h par trajet	Dépenses plafonnées au tarif économique
	Véhicule personnel : sur la base des indemnités kilométriques et pour trajets aller-retour de 400 kilomètres maximum.	Sur la base du forfait fiscal en vigueur pour un véhicule de 6 CV

Tout dépassement facturé à la Fédération Agirc-Arrco fera l'objet du rejet de la facture.

Les barèmes et modalités de remboursement sont révisés selon des modalités et une périodicité définies par l'Acheteur.