

**CAHIER DES CLAUSES  
ADMINISTRATIVES PARTICULIERES**

N° de nomenclature CPV : 80421100-2

**MARCHE DE FORMATION A LA RELATION CLIENT DES  
AGENTS DU PRET SUR GAGE DU CREDIT MUNICIPAL DE  
PARIS**

**55 rue des Francs Bourgeois - 75004 PARIS**

---

**MARCHE D'APPEL A CONCURRENCE SELON LA  
PROCEDURE ADAPTEE**

**en application des articles 28 et suivants  
du code des marchés publics  
(décret n°2006-975 du 1er août 2006)**

---

**SOCIETE** : *(à remplir par le candidat)*

**N° de marché 2008 - 09**

## **SOMMAIRE**

---

### **ARTICLE PREMIER - OBJET ET DUREE DU MARCHE**

*1.1 Le présent marché porte sur les prestations suivantes*

*1.2 Durée du marché*

### **ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS**

### **ARTICLE 3-PRIX**

### **ARTICLE 4 - DELAIS ET CONDITIONS D'EXECUTION**

*4.1 Délais d'exécution*

*4.2 Conditions d'exécution*

### **ARTICLE 5 - VERIFICATION**

### **ARTICLE 6 - SOUS TRAITANCE.**

### **ARTICLE 7 - RETENUE DE GARANTIE**

### **ARTICLE 8 - MODALITES DE DETERMINATION DES PRIX**

*8.1 Détermination des prix*

*8.2 Caractère du prix*

### **ARTICLE 9 - AVANCE FORFAITAIRE**

### **ARTICLE 10 - RESILLIATION DU MARCHE**

### **ARTICLE 11 - MODALITES DE REGLEMENT**

*11.1 Mode de règlement*

*11.2 Présentation des demandes de paiement*

*11.3 Compte à créditer*

### **ARTICLE 12 - PENALITES DE RETARD**

### **ARTICLE 13 - SITUATION JURIDIQUE ET FISCALE**

### **ARTICLE 14 - CESSION OU NANTISSEMENT DE CREANCE**

### **ARTICLE 15 - DEROGATIONS AUX DOCUMENTS GENERAUX**

### **ARTICLE 16 - LOI APPLICABLE**

**CREDIT MUNICIPAL DE PARIS**

---

Marché n°2008-09 / du

Passé avec la société

---

Le présent marché est un marché passé selon la procédure adaptée définie aux articles 28 et suivants du code des marchés publics.

ENTRE

**Le Crédit Municipal de Paris**

55, rue des Francs Bourgeois  
75 181 PARIS cedex 04

Représenté par Monsieur Bernard CANDIARD,  
Directeur Général,

ET

La Société

dont le siège est situé

Numéro d'identification S.I.R.E.T (2) :

Code d'activité économique principale APE (1)

Représenté par M.

Ci-après désigné : « *Le titulaire* », d'autre part

ont convenu ce qui suit :

## Article premier - Objet et durée du marché.

### 1.1 Le présent marché porte sur les prestations suivantes :

Le présent marché a pour objet :

#### **La formation à la gestion de conflits et à la maîtrise des situations difficiles de 26 agents affectés au service du prêt sur gage du Crédit Municipal de Paris**

Depuis 230 ans, le Crédit Municipal de Paris fait partie de la vie des Parisiens, en particulier de celles et ceux qui, à un moment ou à un autre, connaissent des difficultés financières. Depuis sa création, cette grande institution financière parisienne a affirmé sa vocation sociale et un souci véritable du service public en aidant les plus modestes.

Le Prêt sur nantissement constitue encore aujourd'hui le cœur de l'activité du Crédit Municipal de Paris. Cette mission est réalisée par le service des Prêts sur Gage qui reçoit en moyenne 500 clients par jour. Le service accueille des usagers en situation matérielle et psychologique parfois très difficile ; les conflits avec les usagers ne sont pas rares et le service est soumis à de nombreuses situations de stress qui rendent très difficile l'activité professionnelle.

Le service des Prêts sur gages est composé de 26 agents qui n'ont jamais suivi de formation dans ce domaine.

#### 1.1.1 Les objectifs

Le Crédit municipal de Paris engage en 2008 son 1<sup>er</sup> plan de formation. La Direction générale, très attentive aux conditions de travail du personnel, souhaite que soit mise en place très rapidement pour le service des Prêts sur gage une formation motivante et valorisante.

Plus précisément, les objectifs spécifiques attendus de la formation sont les suivants :

- Créer une relation gagnant- gagnant avec ses différents interlocuteurs
- Mener un entretien avec une personne difficile
- S'entraîner activement à la gestion des situations difficiles
- Comprendre le comportement des clients afin de s'y adapter
- Faire face à l'agressivité

A l'issue, cette formation devra avoir permis :

- Une valorisation de l'équipe
- Une qualité de l'accueil des usagers améliorée
- Une meilleure prise en charge des situations difficiles dans la relation avec les clients
- Un mieux être décelable notamment par une réduction de l'absentéisme.

#### 1.1.2 Le public concerné

Le service des Prêts sur gages est constitué de 26 agents publics, tous adjoints ou secrétaires administratifs titulaires ou non titulaires, dont la moyenne d'âge des agents du service est d'environ 35 ans.

Le personnel du service est en contact en moyenne avec 500 usagers par jour.

Compte tenu de la mission sociale très forte du service, les agents ont un niveau très élevé d'investissement dans leur travail. Ils sont globalement assez anciens sur leur poste de travail, le turn-over est assez faible.

### 1.1.3 L'organisation et la durée de la formation

Pour ne pas pénaliser le fonctionnement du service, il convient que la formation se soit organisée par tiers des effectifs, soit 3 groupes de 8 ou 9 agents maximum.

La formation doit être envisagée sur 2 journées consécutives pour chacun des groupes, au-delà, l'absence du service serait trop longue, en deçà, la formation trop peu consistante.

La formation doit être proposée au plus vite, c'est-à-dire si possible dans le 1<sup>er</sup> semestre 2008 et au plus tard en septembre 2008.

Enfin, il est important que cette formation permette aux agents du service de se retrouver dans un environnement différent du cadre de travail habituel. La formation devra donc se tenir hors locaux du Crédit Municipal de Paris tout en restant localisée sur la capitale.

### 1.1.4 Les éléments du contenu de la formation

#### Apports théoriques : fondamentaux de la communication

- 1.1 Attitudes et comportement face au public
  - 1.1.1 Mécanismes du stress
- 1.2 Développer son potentiel de communication

#### Aspects méthodologiques

- 1.3 Tours de table
- 1.4 Mises en situations
- 1.5 Jeux de rôles
- 1.6 Travaux en sous groupes
- 1.7 Travaux individuels de réflexion

### 1.1.5 L'intervenant

Compte tenu de la spécificité « publique » du service des Prêts sur gages, il est souhaitable que l'intervenant ait une expérience du secteur public.

Il serait souhaitable que l'intervenant soit diplômé ou certifié en psychologie des personnes ou des groupes (certificat d'organismes reconnus).

L'intervenant doit être expérimenté et avoir conduit avec succès plusieurs formations dans les domaines de la gestion des conflits et de la maîtrise des situations difficiles.

La durée du marché est de 4 mois et commence à compter de la notification du présent marché.

## Article 2 - Documents contractuels.

2.1 Le présent marché est soumis aux dispositions des articles 28 et suivants du code des marchés publics.

2.2. Le marché est constitué par les documents contractuels énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

- L'Acte d'engagement
- La décomposition du prix global et forfaitaire, en annexe de l'acte d'engagement
- Le C.C.A.P
- Le C.C.P
- Le cahier des clauses administratives générales (C.C.A.G), applicable aux marchés publics de fournitures courantes et des services ( décret n°77-699 du 27 mai 1977) et l'ensemble des textes qui l'ont modifié.

Le C.C.A.G applicable aux marchés publics de fourniture n'est pas joint au présent dossier mais est réputé connu des entreprises et les parties contractantes lui reconnaissent expressément leur caractère contractuel.

## Article 3 - Prix.

Les prestations seront rémunérées par application des prix indiqués dans l'acte d'engagement et dans la décomposition du prix global et forfaitaire. Il est indiqué que le candidat devra préciser le prix unitaire de chaque prestation.

## Article 4 - Durée et délais

### 4.1 Durée

La durée du marché est de 4 mois et commence à compter de la notification du présent marché.

### 4.2 Délais d'exécution

Les prestations seront réalisées selon la procédure établie dans le présent CCP.

## Article 5 - Vérification.

Les opérations de vérification, de réalisation seront effectuées en application des dispositions prévues au C.C.A.G. Fournitures courantes et services.

## Article 6 - Sous-Traitance.

Les dispositions de l'article 2-3 du C.C.A.G fournitures courante et services s'appliquent :

Le titulaire peut sous-traiter l'exécution de certaines parties de son marché à condition d'avoir obtenu de la personne responsable du marché l'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance.

En vue d'obtenir l'acceptation de cet agrément, le titulaire remet contre récépissé à la personne responsable du marché ou lui adresse par lettre recommandée avec demande d'avis de réception une déclaration mentionnant :

- a) La nature des prestations dont la sous-traitance est prévue ;
- b) Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- c) Les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et le montant prévisionnel de chaque sous-traité : doivent être précisés, notamment, la date d'établissement des prix et, le cas échéant, les modalités de variation de prix, le régime des avances, des acomptes, des réfections, des primes, des pénalités.

Lorsqu'un sous-traitant doit être payé directement, l'acceptation du sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement, s'ils ne sont pas prévus dans le marché, sont constatés dans un avenant ou dans un acte spécial signé par la personne responsable du marché et par le titulaire, qui comporte l'ensemble des renseignements mentionnés au 2<sup>ème</sup> de l'article 114 ainsi que les modalités de règlement des sommes à payer directement au sous traitant.

Lorsque le sous-traitant doit être payé directement, le titulaire est tenu, lors de la demande d'acceptation, d'établir que la cession ou le nantissement de créances résultant du marché ne fait pas obstacle au paiement direct du sous traitant.

Le silence de la personne responsable du marché gardé pendant vingt et un jours à compter de la réception des documents mentionnés au présent article vaut acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement

## Article 7 - Retenue de garantie

Sans objet.

## Article 8 - Modalités de détermination des prix

### 8.1 - Détermination des prix

Les prix sont déterminés dans la décomposition du prix global et forfaitaire.

### 8.2 - Caractère du prix

Les prix du marché sont fermes et non révisables.

### Article 9 - Avance forfaitaire

Conformément à l'article 87 du Code des Marchés Publics et seulement pour les marchés supérieurs à 50 000 € HT, une avance forfaitaire égale à 5% du montant initial du marché, toutes taxes comprises, est accordée au titulaire, sauf si celui-ci la refuse.

- J'accepte l'avance forfaitaire
- Je refuse l'avance forfaitaire

Son remboursement sera effectué dans les conditions prévues à l'article 87 du Code des marchés publics.

Le remboursement de l'avance forfaitaire commencera lorsque le montant des prestations livrées atteindra 65 % du montant des prestations au titre desquels est accordée cette avance et devra être terminé lorsque ce pourcentage atteindra 80 %.

Par dérogation à l'article 87 du code des marchés publics, le remboursement de l'avance forfaitaire pourra être effectué en une seule fois dès que le montant des prestations effectuées aura atteint 80 %.

### Article 10 – Résiliation du marché.

Le présent marché peut être résilié à tout moment, conformément à l'article 24 du C.C.A.G-Fournitures courantes et services.

### Article 11 - Modalités de règlement

#### 11.1 - Mode de règlement.

Le délai de règlement est fixé à 45 jours, à compter de la date de réception de la facture.

En cas de retard de paiement aux termes fixés, les sommes dues porteront intérêts de plein droit sur la base du taux d'intérêt légal, en vigueur à la date à laquelle les intérêts ont commencé à courir, majoré de deux points.

#### 11.2 - Présentation des demandes de paiement.

Le paiement s'effectuera suivant les règles de la comptabilité publique dans les conditions prévues aux articles 8 et suivants du C.C.A.G-Fourniture courantes et services.

Les factures afférentes au paiement seront établies en un original et 2 copies portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le nom et adresse du créancier,
- le numéro du compte bancaire ou postal tel qu'il est précisé sur l'acte d'engagement,
- le numéro du marché et du bon de commande,
- la nature des prestations effectuées,
- le prix des prestations accessoires,
- le taux et le montant de la TVA,
- le montant total des prestations exécutées,
- la date de facturation.

Les factures seront adressées et libellées à l'ordre de :

**Crédit municipal de Paris**  
**SERVICE DU BUDGET**  
**55, rue des Francs-Bourgeois**  
**75 181 PARIS Cedex 04.**

#### 11.3 - Compte à créditer.

Le titulaire du marché demande que la personne publique règle les sommes dues au titre du présent marché en faisant porter le montant au crédit du(des) compte(s) précisé(s) ci-après.

Au nom de :

- Numéro ; Clé RIB ; Code guichet :
  - Code Banque ; Banque :
- ou - centre de chèques postaux de
- ou - Trésor public :

#### 11.4 - Comptable assignataire.

Le comptable public assignataire des paiements est l'Agent comptable du Crédit municipal de Paris

#### Article 12 - Pénalités de retard- primes d'avances

Il n'est pas prévu de prime en cas d'avance sur le calendrier défini au marché.

Concernant les pénalités de retard, seules les stipulations du C.C.A.G- fournitures courantes et services s'appliquent.

#### Article 13 - Situation juridique et fiscale.

Le titulaire du marché affirme sous peine de résiliation de plein droit du marché ou de sa mise en régie aux torts exclusifs de la société pour laquelle il intervient, que lui et ladite société ne tombent

pas sous le coup des interdictions découlant des articles 44 (Liquidation judiciaire ou faillite) 45 (Condamnation et fraude fiscale) et condamnation à une peine d'exclusion des marchés publics ou interdiction légale du Code des marchés publics ou d'une interdiction équivalente prononcée dans un autre pays .

Le titulaire certifie sur l'honneur qu'il a satisfait à l'ensemble de ses obligations en matière de déclaration de paiement des impôts et cotisations sociales dues à titre personnel et au titre des salariés, dans les conditions prévues aux articles 45 et 46 du Code des Marchés Publics.

Le titulaire atteste sur l'honneur que le travail sera réalisé avec des salariés employés régulièrement au regard des articles L. 143-3, L.143-5, L.620-3 du code du travail.

Le titulaire atteste sur l'honneur, en application de l'article 27 de la loi n°97.210 du 11 mars 1997 relative au renforcement de la lutte contre le travail illégal, qu'il n'a pas fait l'objet, au cours des cinq dernières années, d'une condamnation inscrite au bulletin n°2 du casier judiciaire pour les infractions visées aux articles L.324.9, L. 324.10, L. 341.6, L. 125.1 et L. 125.3 du code du travail.

#### Article 14 - Cession ou nantissement de créance.

En cas de cession ou de nantissement de créance, le titulaire du marché devra notifier cette opération au comptable public du crédit municipal de Paris.

#### Article 15 — Dérogations aux documents généraux.

Sans objet.

#### Article 16 - Loi applicable.

En cas de litige, la loi française est seule applicable. Le tribunal administratif de Paris est seul compétent. Les correspondances relatives au marché sont rédigées en langue française.

Fait en un seul original

A

Le

Mention manuscrite

*"lu et approuvé"*

**Signature du candidat**

**Le Directeur général  
du Crédit municipal de Paris**

**Bernard CANDIARD**