

**CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE PARIS
DEPARTEMENT ACHATS
21, rue Georges Auric – 75948 PARIS CEDEX 19**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

**Prestations de recouvrement amiable de créances de patients des structures de soins de
la CPAM de Paris**

Consultation n°24-C-006

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE.....	3
1.1. DETAILS DE LA DEMARCHE	3
1.2. TRANSMISSION DES DOSSIERS AU PRESTATAIRE	3
1.3. VOLUME ESTIMATIF ANNUEL DES CREANCES CONFIEES	3
1.4. DEROULEMENT DE LA MISSION	4
1.5. CONDUITE DE PRESTATIONS	4
1.6. SUIVI DES DOSSIERS	4
1.7. SUIVI DU MARCHE	4
1.8. GESTION DES SOMMES RECOUVREES.....	4
1.9. RESTITUTION DES DOSSIERS.....	5
ARTICLE 2 – OBLIGATION DU TITULAIRE.....	5

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Paris souhaite confier le recouvrement amiable de créances de patients de ses structures des soins énoncées ci-dessous à un prestataire :

- le Centre de Santé Réaumur : 106, rue Réaumur 75002 Paris ;
- le Centre Dentaire d'Orthodontie de Paris : 96-98, rue du Faubourg du Temple 75011 Paris ;
- le Centre d'Examen de Santé Amelot : 96-98, rue Amelot 75011 Paris.

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définit les conditions générales et particulières d'exécution des prestations du marché.

Le présent marché portant sur le recouvrement amiable de créances nécessite la mise en œuvre d'actions à mener (mails, courriers simples, appels téléphoniques, etc.) par le prestataire auprès des débiteurs pour chacune des créances qui lui sera confiée.

1.1. DETAILS DE LA DEMARCHE

Pour conduire efficacement les actions de recouvrement tout en tenant compte de la situation sociale des débiteurs, la CPAM de Paris souhaite s'appuyer sur un prestataire externe pour le recouvrement amiable des créances de ses structures de soins à l'encontre des patients.

Le prestataire mettra en œuvre toutes les solutions adaptées dont il dispose pour recouvrer les créances confiées, dans le strict respect de la légalité et des règles de déontologie.

1.2. TRANSMISSION DES DOSSIERS AU PRESTATAIRE

La CPAM de Paris transmet au prestataire la liste des dossiers des débiteurs comportant tous les renseignements en sa possession notamment :

- référence du dossier ;
- solde de la dette ;
- identité du débiteur (civilité, nom, prénom) ;
- adresse connue dans le logiciel métier ;
- coordonnées téléphoniques et/ou mail si connues.

Le caractère confidentiel des dossiers confiés nécessite une transmission par voie électronique sécurisée avec chiffrement des données.

À réception, le prestataire enregistre le fichier comportant la liste des dossiers dans sa base de données et adresse à la CPAM de Paris un accusé de réception de l'ensemble des créances prises en charge.

Cet accusé de réception emporte de manière expresse la reconnaissance que la CPAM de Paris donne ainsi pouvoir spécifique au titulaire de recouvrer amiablement et pour son compte les dossiers confiés en application du présent marché.

1.3. VOLUME ESTIMATIF ANNUEL DES CREANCES CONFIEES

- montant annuel des créances confiées : 280 000 €
- nombre annuel de créances confies : 3 500

Ce volume est indicatif et ne constitue en aucun cas un engagement de la CPAM de Paris.

1.4. DEROULEMENT DE LA MISSION

La prestation confiée au prestataire constitue une phase amiable de recouvrement de créances. Pour ce faire, ce dernier met en œuvre tous les moyens d'investigations nécessaires dans le respect des dispositions du décret n° 2012-783 du 30 mai 2012 portant réglementation de l'activité des personnes procédant au recouvrement amiable des créances pour le compte d'autrui.

Si les coordonnées du débiteur ne sont pas connues ou douteuses, le prestataire procède à une recherche ou une vérification d'adresse. Le coût de cette investigation ne sera pas facturé (coût inclus dans les honoraires).

Lorsque la procédure amiable s'avère infructueuse et au plus tard 12 mois après la réception du dossier, le prestataire, transmettra un certificat d'irrecouvrabilité.

1.5. CONDUITE DE PRESTATIONS

Pour la bonne exécution des prestations, le titulaire désigne dès la notification du marché un interlocuteur unique appelé Référent CPAM, pour tous les contacts et relations de travail avec la CPAM de Paris.

Le Référent CPAM devra être en capacité de démarrer sa mission dans un délai de 15 jours à compter de la notification du marché.

1.6. SUIVI DES DOSSIERS

Le prestataire doit être en capacité de rendre compte de l'état d'avancement des dossiers à la CPAM de Paris.

Pour la bonne exécution des prestations, le titulaire désigne dès la notification du marché un interlocuteur unique appelé référent CPAM, pour tous les contacts et relations de travail avec la CPAM de Paris.

Le référent devra être en capacité de démarrer sa mission dans un délai de 15 jours à compter de la notification du marché.

Le prestataire doit prévenir la CPAM de Paris, sans délai, de tout événement dont il a connaissance de nature à compromettre l'exécution du marché.

La CPAM de Paris peut décider à tout moment du retour d'un dossier sans que le prestataire ne puisse s'y opposer et prétendre l'octroi d'indemnités. Seuls les honoraires sur les sommes recouvrées sont dus.

1.7. SUIVI DU MARCHE

Un point de suivi du marché avec la CPAM de Paris devra être réalisé :

- 1 mois après la notification du marché,
- 3 mois après la notification du marché,
- 1 fois par semestre sur la durée du contrat

Un compte rendu détaillé sera remis par le prestataire à l'issue de cette réunion à la demande de la CPAM.

1.8. GESTION DES SOMMES RECOUVREES

Conformément aux articles R.124-1 et suivants du code des procédures civiles d'exécution, le prestataire en charge du recouvrement doit justifier être titulaire d'un compte exclusivement affecté à la réception des fonds encaissés pour le compte de la CPAM de Paris.

Il pourra proposer et accepter aux débiteurs un plan d'apurement adapté à sa situation financière dans la limite d'un échelonnement maximal de 6 mois. Au-delà de 6 mois, le plan d'apurement doit être accepté par la CPAM de Paris.

Les plans d'apurement sont formalisés dans un document écrit et notifiés aux deux parties.

Le prestataire doit délivrer aux débiteurs une quittance pour tout paiement effectué.

Il informera la CPAM de Paris qu'il a obtenu un paiement même partiel de la part du débiteur, à moins que le paiement résulte de l'exécution d'un accord de versement échelonné déjà connu de la CPAM.

Le prestataire tiendra la CPAM de Paris également informée de toute proposition du débiteur tendant à s'acquitter de son obligation par un autre moyen que le paiement immédiat de la somme réclamée.

Les sommes recouvrées par le prestataire sont obligatoirement reversées en totalité à la CPAM de Paris chaque semaine pour les encaissements réalisés la semaine précédente.

Les versements sont distincts par structure et sont accompagnés d'un relevé détaillé des sommes reversées concernant chaque dossier avec :

- identité du débiteur (civilité, nom, prénom) ;
- référence CPAM de la créance ;
- le montant des sommes recouvrées ;
- date de recouvrement.

La CPAM de Paris s'engage à tenir informé le titulaire du marché de tout règlement partiel ou total ayant été directement réalisé auprès d'elle.

Les prestations de recouvrement (commissions) font l'objet de factures mensuelles et d'un règlement différencié par structure.

En cas de procédure de recouvrement infructueuse, quel qu'en soit le motif (Insolvabilité du débiteur, absence de localisation du débiteur, etc.), le dossier est classé sans aucune facturation.

1.9. RESTITUTION DES DOSSIERS

Après règlement ou notification de l'abandon des poursuites, les éventuelles pièces relatives au dossier en possession du prestataire seront retournées à la CPAM de Paris dans un délai de deux mois.

En cas de non reconduction ou de fin de marché, les dossiers seront transférés à la CPAM selon modalités à définir avec le prestataire.

ARTICLE 2 – OBLIGATION DU TITULAIRE

Pour effectuer sa prestation, le prestataire devra :

- procéder au recouvrement amiable des dossiers confiés par la CPAM de Paris, en ne mettant en œuvre que des moyens légaux, une obligation de moyens et non de résultat étant imposée au titulaire ;
- délivrer un reçu au débiteur pour toute somme payée en espèces ;
- informer la CPAM de Paris de tous les frais et actions dont il a connaissance et qui pourraient être de nature à compromettre le recouvrement de sa créance. Il en serait notamment ainsi en cas de saisine d'une commission dite de surendettement ;
- n'engager aucune procédure judiciaire à l'encontre des débiteurs de la CPAM de Paris, sans avoir obtenu son accord ;
- ne pas accepter d'échelonnements de paiements au-delà de 6 mois, sans en avoir préalablement demandé l'accord de la CPAM de Paris ;
- déposer les sommes encaissées pour le compte de la CPAM sur un compte réservé à cet usage et ce conformément à l'article 5 124-1 du Code des Procédures Civiles d'Exécution ;
- répondre à la CPAM de Paris à toute question relative à la situation financière et sociale de tout débiteur ;

- communiquer à la CPAM de Paris, au plus tard dans un délai de 48 heures, tout décompte financier justifiant les sommes encaissées et le montant qui serait éventuellement encore dû par les débiteurs concernés ;
- ne pas communiquer à tout tiers étranger au Cabinet de recouvrement les informations relatives aux débiteurs de la CPAM de Paris ;
- justifier auprès de la CPAM de Paris tous les détails précis des démarches réalisées lorsque le recouvrement amiable a échoué ;
- communiquer à la CPAM de Paris la copie de tous les plans d'apurement amiables autorisés mis en place ;
- informer régulièrement la CPAM du suivi des dossiers qui lui sont confiés ;
- donner à la CPAM de Paris l'accès aux dossiers des débiteurs avec l'historique des opérations de recouvrement via une interface web collaborative* lui permettant :

⇒ de consulter et de commenter un dossier (montant encaissé, date de l'encaissement...) pour un traitement du prestataire;

*** La connexion doit être sécurisée et l'accès protégé par un login/mot de passe pour chaque collaborateur habilité de la CPAM de Paris.**

- transmettre à la demande de la CPAM de Paris un état sur les créances confiées,
- transmettre un état trimestriel sous forme de tableau Excel, indiquant les statistiques de recouvrement.
- prendre contact avec la CPAM de Paris pour les dossiers nécessitant un échange avant une prise de décision ;
- répondre favorablement à toute demande de réunion dans un délai maximal de 3 jours, si besoin est. Cette réunion aura pour objectif de faire le point sur d'éventuelles difficultés d'application des procédures et de décider d'actions correctives ou d'amélioration à engager.