

# **Cahier des Clauses Techniques Particulières Commun à l'ensemble des lots (CCTPC)**

## **AOO n° 2025-2501067001**

---

**PRESTATION D'APPUI  
À LA GESTION DES CAMPAGNES RTC 2024,  
RSU 2024 ET SAD-TDB MS 2025**

**Référence du projet : COLLIGE**

## Table des matières

---

<b>Présentation de l'ATI H .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Objet des prestations .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Objectifs et mise en œuvre .....</b>	<b>5</b>
2.1. Retraitement comptable - RTC 2024 (lot n°1) .....	5
2.1.1. Contexte et objectifs .....	5
2.1.2. Calendrier prévisionnel .....	5
2.1.3. Méthodologie .....	6
2.1.4. Outils mis à disposition .....	6
2.2. RSU 2024 (lot n°2) .....	6
2.2.2. Calendrier prévisionnel .....	7
2.2.3. Méthodologie .....	8
2.2.4. Outils mis à disposition .....	8
2.3. SAD & TDB MS 2025 (lot n°3) .....	9
2.3.1. Contexte et objectifs .....	9
2.3.2. Calendrier prévisionnel .....	10
2.3.3. Méthodologie .....	11
2.3.4. Outils mis à disposition .....	11
<b>3. Appui à la gestion de la campagne (lots n°1, 2 et 3) .....</b>	<b>12</b>
3.1. Nature de la prestation de support méthodologique de 1 <sup>er</sup> niveau .....	13
3.2. Confidentialité .....	14
3.3. Organisation des échanges avec l'ATI H .....	14
3.3.1. Echanges réguliers avec l'ATI H .....	14
3.3.2. Pilotage et coordination .....	15
3.4. Présentation du phasage des prestations par lot .....	15
3.4.1. RTC 2024 (lot n°1) .....	15
3.4.2. RSU 2024 (lot n°2) .....	16
3.4.3. SAD & TDB MS 2025 (lot n°3) .....	16
3.5. Prestations attendues communes à l'ensemble des 3 lots .....	17
3.5.1. Phase 1 : Cadrage de la mission et appropriation des outils et de la démarche .....	17
3.5.2. Phase 2 : Appui à la phase de collecte, de saisie et de fiabilisation .....	18
3.5.3. Phase 3 : Bilan du processus de service aux utilisateurs .....	19

3.6. Modalités de chiffrage des prestations .....	20
3.6.1. Ticket/question.....	20
3.6.2. Pilotage .....	21
<b>4. Charge de travail estimative .....</b>	<b>21</b>
4.1. RTC 2024 (lot n°1) .....	21
4.2. RSU 2024 (lot n°2).....	21
4.3. SAD & TDB MS 2025 (lot n°3) .....	22
<b>5. Modalités d'exécution des prestations du marché.....</b>	<b>22</b>
5.1. Obligations du titulaire .....	22
5.2. Participer aux réunions de l'ATI H .....	22
5.3. Exigences de format des livrables .....	23
<b>6. Lieu d'exécution de la mission .....</b>	<b>23</b>
<b>7. Annexes .....</b>	<b>23</b>
Annexe 1 : Protection des données à caractère personnel.....	24
1. Obligations du titulaire .....	24
2. Sous-traitance.....	26
3. Obligations de l'ATI H .....	26
4. Mesures de sécurité .....	26
5. Sort des données .....	27
6. Assistance et conseil .....	27
7. Traitement des violations de données .....	27
8. Contrôle .....	27
9. Documentation .....	28
10. Traitement de données personnelles par l'ATI H.....	28
Annexe 2 : SAD & TDB MS 2025 – Liste provisoire des données collectées.....	29

## Présentation de l'ATI H

---

L'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATI H), fondée en 2000, est un établissement public de l'État à caractère administratif placé sous la tutelle ministres chargés de la santé, des affaires sociales et de la sécurité sociale. Le siège de l'agence se trouve à Lyon et une antenne est installée à Paris.

L'agence est chargée de :

- collecter, traiter, analyser, restituer et diffuser les données hospitalières et médico-sociales (activités, qualité, finance, RH, administratives)
- contribuer à l'élaboration des modèles de financement et à leur mise en œuvre
- participer à l'élaboration des nomenclatures de santé
- contribuer à l'amélioration de la qualité et à la pertinence des prises en charge.

L'agence intervient dans le secteur sanitaire sur les quatre champs de l'activité hospitalière :

- médecine, chirurgie, obstétrique (MCO),
- hospitalisation à domicile (HAD),
- soins médicaux et de réadaptation (SMR),
- psychiatrie.

et le secteur médico-social :

- établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad),
- structures accompagnant des personnes en situation de handicap (PH),
- services de soins infirmiers à domicile (SSIAD),
- services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD),
- services autonomie à domicile (SAD).

## 1. Objet des prestations

---

Les travaux s'inscrivant dans le cadre des présentes prestations visent à accompagner l'ATI H dans la gestion des campagnes :

- Retraitement comptable (RTC) 2024,
- Rapport Social Unique (RSU) 2024,
- Recueil auprès des services autonomie à domicile (SAD) dans le cadre du tableau de bord de la performance dans le secteur médico-social (TdB MS) 2025.

Les prestations donnent lieu à 3 lots :

- lot n°1 : appui de premier niveau au support méthodologique auprès des établissements publics et privés ex-DG/DAF,

- lot n°2 : appui de premier niveau au support méthodologique auprès des établissements et services relevant de la Fonction publique hospitalière,
- lot n°3 : appui de premier niveau au support méthodologique auprès des instances de gouvernance des SAD.

Pour l'ensemble de ces campagnes, un support technique informatique est apporté par l'ATI H aux utilisateurs et ne fait pas l'objet des prestations attendues.

## 2. Objectifs et mise en œuvre

---

### 2.1. Retraitement comptable - RTC 2024 (lot n°1)

---

#### 2.1.1. Contexte et objectifs

---

Parmi ses missions, l'ATI H est chargée de réaliser des enquêtes portant sur les coûts de prise en charge des patients ou usagers, et sur les coûts de structure des établissements de santé publics et privés, dans les secteurs sanitaire et médico-social.

Ces enquêtes et ces études sont dans la plupart des cas pilotées dans le cadre de Comités Techniques ou de Groupes de travail composés de représentants des établissements ou services, des fédérations du secteur et des Directions concernées du Ministère chargé de la santé, des affaires sociales et de la sécurité sociale. (DGOS ou DGCS).

Le retraitement comptable (RTC) est une enquête annuelle et nationale, obligatoire pour les établissements ex DGF/DAF, mis en place depuis 1997. Elle concerne environ 1300 établissements. Cette enquête constitue la seule base de données analytiques exhaustive au niveau national.

La finalité du RTC est la production d'un référentiel national de coûts mis à disposition sur la plateforme ScanSanté de l'ATI H. Cet outil diffuse les coûts unitaires des activités principales de soins (exemple : coût à la journée d'hospitalisation) mais également les coûts unitaires des fonctions support aux soins (exemple : coût d'un repas).

#### 2.1.2. Calendrier prévisionnel

---

La campagne RTC N s'ouvre au mois de Mars de l'année N+1 avec la diffusion du logiciel de recueil (ARCAH). Les établissements doivent avoir déposé et validé une version de données au maximum le 30 juin N+1. La validation ARS doit être réalisée au maximum le 30 septembre N+1.

La campagne est susceptible de s'étendre au-delà du 30 septembre pour 1 ou 2 mois, en fonction des retards de validation des établissements et/ou des ARS.

### 2.1.3. Méthodologie

---

La méthodologie du recueil est basée sur les principes de la comptabilité analytique hospitalière décrite dans le guide méthodologique du RTC et le guide des clés et des UO publiés annuellement par l'ATIH. La comptabilité analytique hospitalière comporte 4 piliers :

- l'arbre analytique avec la notion de section d'analyse
- le plan comptable des comptes propres au RTC
- les règles d'affectations des charges et des produits sur les activités hospitalières
- les règles de ventilation des fonctions supports aux soins sur les activités principales de soins

En sus de ces guides, l'ATIH met à disposition du matériel pédagogique :

- des fiches focus sur des thématiques analytiques récurrentes
- des tutoriels d'aide à la réalisation du recueil.

Les ARS ont en charge la formation des établissements de leur région et la validation de leurs données. Par ailleurs, l'ATIH a mis en place, en collaboration avec la DGOS et l'EHESP, un e-learning pendant la période de recueil (environ 350 apprenants) qui se déroule de Mars à Septembre N+1.

### 2.1.4. Outils mis à disposition

---

L'ATIH livre des outils spécifiques aux établissements réalisant le recueil :

- un logiciel (**ARCAnH**) d'import et de saisie, installé en local, qui permet de collecter l'ensemble des données de chaque établissement ),
- une plateforme de dépôt et de validation des données (Plateforme e-RTC),
- et des tableaux de contrôle d'aide à la validation sous EXCEL (outil VALID-RTC).

La mise à disposition d'une première version du logiciel est planifiée pour début mars 2025.

Pour accéder à la plateforme e-RTC, l'utilisateur devra disposer d'un identifiant PLAGE ainsi que des habilitations nécessaires lui permettant d'accéder à la plateforme de collecte (rôle Gestionnaire de fichier, Domaine RTC).

## 2.2. RSU 2024 (lot n°2)

---

A partir de 2024, le Rapport social unique (RSU) succède à l'enquête annuelle Bilan social, menée auprès des établissements sanitaires publics jusqu'à la campagne 2022, avec une extension du périmètre à tous les établissements et services (qu'ils soient sanitaires, sociaux ou médico-sociaux) relevant de la Fonction publique hospitalière (FPH).

Le Bilan social s'adressait aux établissements de la FPH de plus de 300 agents (soit un peu plus de 400 établissements du secteur sanitaire). Le RSU s'adresse quant à lui à l'ensemble des établissements

et services relevant de la FPH, sanitaires, sociaux et médico-sociaux, quelle que soit leur taille, soit un peu plus 2000 établissements et services du secteur sanitaire, social et médico-social (périmètre 5 fois plus étendu que le Bilan social).

Inspirée par la base de données économiques et sociales créée dans le secteur privé en 2013, la base de données sociales des établissements publics rassemble des données RH quantitatives et qualitatives, à partir desquelles sont établies les lignes directrices de gestion par les administrations.

A partir de la base de données sociales, est élaboré le rapport social unique, qui comprend des thématiques que l'on retrouvait dans le bilan social : recrutements, formation, mobilité, rémunérations, égalité professionnelle... ainsi que des éléments prospectifs, notamment des données relatives à la gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences (GPEEC) et aux parcours professionnels dans chaque administration, collectivité territoriale et établissement public.

Il prend également en compte des données relatives à la diversité et à la lutte contre les discriminations, à la situation comparée des femmes et des hommes dans de nombreux domaines (recrutement, formation, rémunération, temps de travail, promotion, conditions de travail, actes de violence...) et se substitue aux rapports spécifiques portant sur ces sujets.

Élaboré chaque année, au titre de l'année civile écoulée, il est donc un précieux outil d'information et d'aide à la décision pour chaque administration, collectivité ou établissement concerné.

### 2.2.2. Calendrier prévisionnel

---

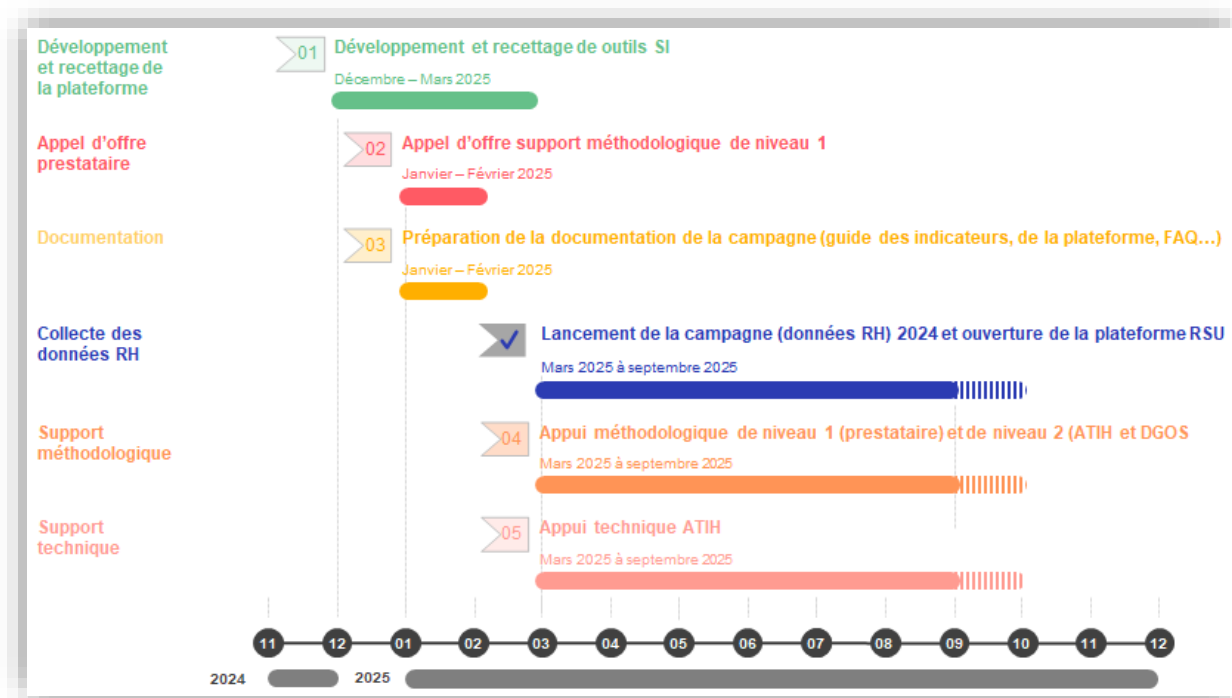
La campagne RSU 2024 portant sur les données RH 2024 se déroule sur une période prévisionnelle de 7 mois allant de mars 2025 à septembre 2025 inclus.

La plateforme RSU de transmission des données RH, sera ouverte pendant toute cette période pour permettre la saisie et la transmission des données de l'année 2024.

En amont de l'ouverture de la plateforme, les établissements et services de la Fonction publique hospitalière devront préparer cette saisie. Pour cela, ils seront invités à consulter les courtes vidéos de démonstration et la documentation mises à disposition par l'ATI H sur une page internet dédiée.

Ce calendrier est susceptible de subir un décalage d'un ou deux mois. Il sera confirmé au moment de la notification du marché.

Par ailleurs, la campagne est susceptible de s'étendre au-delà du 30 septembre pour 1 ou 2 mois, en fonction des retards de validation des établissements et sur arbitrage de la DGOS.



### 2.2.3. Méthodologie

La méthodologie du recueil fera l'objet d'un guide des indicateurs spécifique, qui est en cours de mise à jour au moment de la rédaction du présent CCTP, et qui sera téléchargeable à partir d'une page dédiée du site internet de l'ATIH.

A titre d'information, la page dédiée à la campagne 2023, est disponible sous le lien :

[Campagne RSU 2023 | Publication ATIH \(sante.fr\)](#)

Ce guide est susceptible d'évoluer avec le temps, soit parce que le contexte réglementaire évolue, soit parce que les retours d'expérience du terrain amèneront à préciser ou modifier certains points.

La liste des indicateurs qui feront l'objet d'une remontée nationale figure en annexe de l'Instruction N° DGOS/RH3/2023/123 du 28 juillet 2023 relative à l'enquête réalisée auprès des établissements de la fonction publique hospitalière pour recueillir un ensemble de données issues des bases de données sociales. L'instruction est parue au [Bulletin Officiel Santé du 16 août 2023 \(pages 80 à 101\)](#).

### 2.2.4. Outils mis à disposition

L'ATIH livre des outils spécifiques aux établissements et services participant au recueil : une **plateforme web sécurisée** (RSU) développée par l'ATIH. Elle assure la remontée des données des établissements et services de la FPH à l'ATIH et la gestion de la procédure de validation qui s'appuie en particulier sur des **tableaux pré formatés** permettant aux établissements de s'auto-contrôler. Pour ce faire, différents profils d'accès à cette plateforme sont définis.



La version complète de la plateforme RSU sera mise à disposition des établissements et services relevant de la FPH en mars 2025.

**Plateforme d'identification Plage** : pour accéder à la plateforme RSU, l'utilisateur devra par ailleurs disposer d'un identifiant Plage ainsi que des habilitations nécessaires lui permettant d'accéder à la plateforme de collecte (Rôle de gestionnaire des fichiers sur le domaine RSU).

## 2.3. SAD & TDB MS 2025 (lot n°3)

---

### 2.3.1. Contexte et objectifs

---

#### Contexte

La LFSS de 2022 a initié une réforme du secteur du domicile afin de rendre plus lisible l'offre disponible sur chaque territoire, en termes de soins, d'aide et d'accompagnement à domicile. Les **Ssiad** (services de soins infirmiers à domicile), **Spasad** (services polyvalents d'aide et de soins à domicile) et **SAAD** (services d'aide et d'accompagnement à domicile) vont se restructurer en guichets uniques d'accès aux soins et à l'aide à domicile, avec le déploiement progressif -de 2023 à 2025- des « services autonomie à domicile ». Les Ssiad et Spasad renseignent le Tableau de bord (TdB) de la performance depuis son lancement. Dans cette perspective de regroupement des structures de soins et d'accompagnement à domicile, les neuf mille SAD complètent le tableau de bord, depuis la campagne 2024. Afin d'organiser ce recueil, une plateforme dédiée a été mise en place par l'ATIH.

Sont intégrés au Tableau de bord les SAD prenant en charge des **personnes âgées et des personnes handicapées** au sens des 6° et 7° du I de l'article L. 312-1 du CASF.

**Les 101 conseils départementaux (CD) ou conseils et assemblées aux prérogatives équivalentes<sup>1</sup> assureront l'appui méthodologique de premier niveau aux SAD. Ils devront par ailleurs valider, en lien avec les SAD, la fiabilité des données saisies.**

#### Objet de la collecte auprès des SAD

Le tableau de bord portera sur quatre domaines qui rassemblent des données habituellement suivies par les établissements et services médico-sociaux : prestations, ressources humaines, finances et objectifs /système d'information et développement durable.

---

Chacun de ces 4 domaines sera renseigné par plusieurs données et indicateurs. Au total le recueil concernera ainsi :

- environ 260 données de caractérisation permettent de décrire les spécificités de chaque SAD ;
- environ 40 indicateurs. Les indicateurs de dialogue permettent à la structure d'échanger avec ses partenaires et les indicateurs clés d'analyse permettent d'approfondir la lecture des indicateurs de dialogue et d'appuyer le pilotage interne des structures.

Les indicateurs du tableau de bord ont été choisis dans le cadre de comités techniques animés par l'ATI H, en étroite collaboration avec la DGCS, la CNSA et l'ANAP, avec des représentants du secteur (directeurs d'ESMS, professionnels d'organismes gestionnaires (OG), des représentants des ARS / CD ainsi que des fédérations et associations représentatives du secteur de l'aide à domicile).

Ils ont retenu les indicateurs à intégrer dans le tableau de bord, dès lors que ces derniers répondaient aux 3 critères suivants : pertinence, robustesse et productibilité.

### 2.3.2. Calendrier prévisionnel

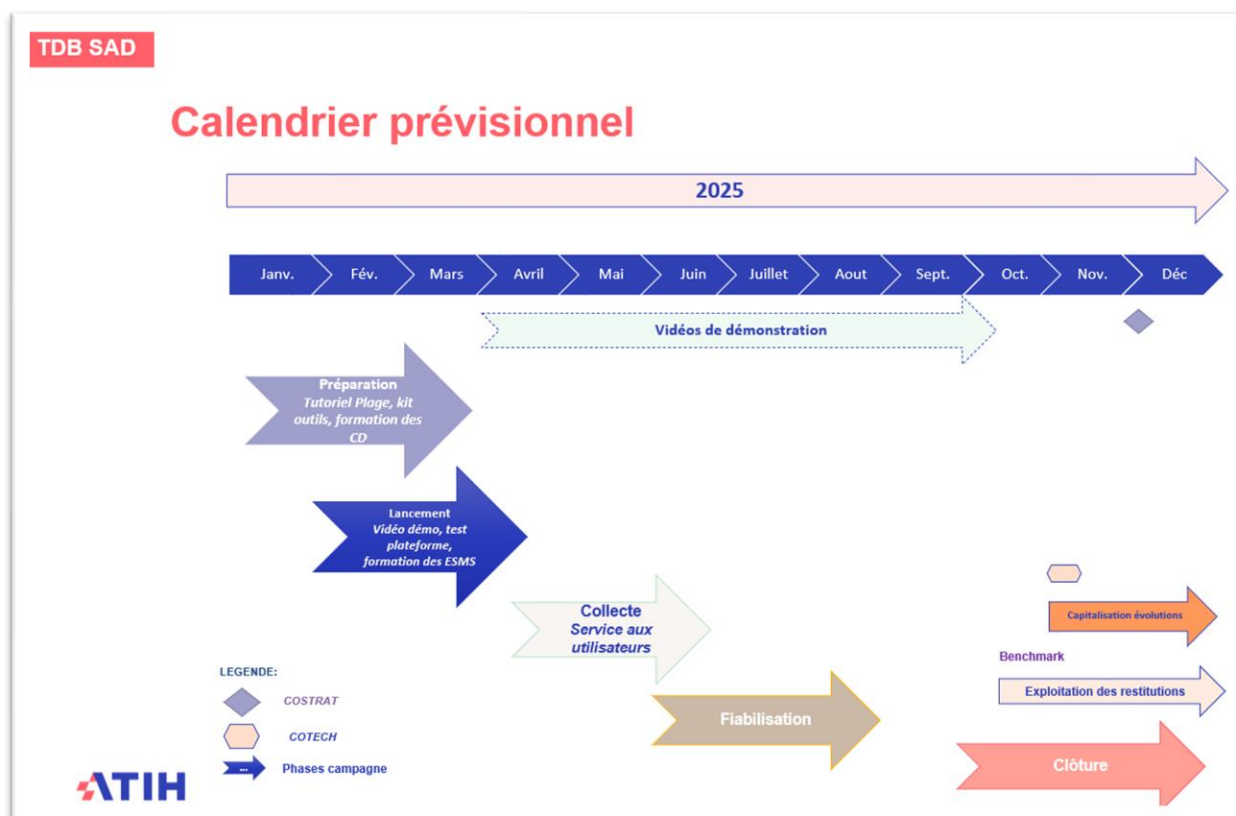
---

La campagne TdB-SAD portant sur les données d'activité, RH, finances, développement durable et SI 2024 se déroulera sur une période prévisionnelle de deux mois au cours du deuxième trimestre 2025. La phase de fiabilisation se poursuivra sur les trois mois suivant la fin de la collecte.

La plateforme de transmission des données sera ouverte aux SAD du mois d'avril 2025 au mois de juin 2025, pour permettre la collecte et la saisie des données. La phase de fiabilisation durera les trois mois suivant la collecte.

En amont de l'ouverture de la plateforme, les 101 conseils départementaux ou assimilés devront mettre en place l'accompagnement qu'ils apporteront aux SAD à l'ouverture de la collecte. Également, à l'ouverture du recueil, la page d'information sur le site de l'ATI H, les vidéos explicatives et le guide des indicateurs (*i.e.* « guide méthodologique ») seront également mis à disposition des SAD.

**Les grandes étapes de la campagne de collecte 2025 sont ainsi prévues :**



Ce calendrier est susceptible de subir un décalage d'un ou deux mois. Il sera confirmé au moment de la notification du marché. Par ailleurs, la campagne est susceptible de s'étendre au-delà de la date initialement prévue pour 1 ou 2 mois, en fonction des retards de validation des établissements et sur arbitrage de la DGCS et de la CNSA.

### 2.3.3. Méthodologie

La méthodologie de la collecte TdB-SAD fera l'objet d'un guide méthodologique, dit « Guide des indicateurs ». Il sera téléchargeable à partir d'une page dédiée du site internet de l'ATIH.

Ce guide est susceptible d'évoluer avec le temps, soit parce que le contexte réglementaire évolue, soit parce que les retours d'expérience du terrain amènent à préciser ou modifier certains points.

Les utilisateurs pourront également s'appuyer sur de courtes vidéos de démonstration mises à disposition par l'ATIH.

### 2.3.4. Outils mis à disposition

Dans le contexte du recueil de données en 2025, les acteurs intervenant sur le recueil TdB-SAD devront s'appropriier et utiliser ces outils :

### Plateforme d'identification Plage

Pour accéder au recueil, l'utilisateur devra disposer d'un identifiant Plage ainsi que des habilitations nécessaires lui permettant d'accéder à la plateforme de collecte.

### Plateforme TDB-SAD

La plateforme TDB-SAD est une plateforme web sécurisée à disposition des SAD et des référents des conseils départementaux.

### Espace web de collecte « Campagne 2025 SAD »

Cette plateforme permettra notamment aux participants de :

- Saisir les données nécessaires à la caractérisation de leur structure ainsi qu'au calcul de leurs indicateurs,
- Enregistrer leurs données et les valider.

### Espace web de suivi de la collecte et de fiabilisation « Campagne 2025 SAD »

Cette plateforme permettra notamment aux référents des conseils départementaux de :

- Suivre l'avancement de la campagne des SAD qui leurs sont rattachés,
- Suivre et vérifier les données des SAD

### Le kit outils

Des documents constitutifs du « **kit outils** » seront téléchargeables sur le site de l'ATIH parmi lesquels :

- Le guide des indicateurs ;
- La synthèse de la nomenclature des prestations pour le tableau de bord ;
- Les notices utilisateurs à destination des SAD et des CD ;
- Foire aux questions.

Le « kit outils » sera mis à disposition avant le début de la campagne.

## 3. Appui à la gestion de la campagne (lots n°1, 2 et 3)

---

L'ATIH souhaite passer un marché, pour chaque lot, avec une société prestataire qui accompagnera les utilisateurs durant la phase de collecte et de transmission de leurs données.

Les campagnes étant concomitantes, et afin d'assurer la qualité de l'accompagnement, un même prestataire ne pourra pas être attributaire de plus de 2 lots dans le cadre de la présente procédure.

### 3.1. Nature de la prestation de support méthodologique de 1<sup>er</sup> niveau

---

Les travaux s'inscrivant dans le cadre de la présente prestation visent à accompagner l'ATIHI dans la gestion de chaque campagne objet du présent CCTPC.

Au cours de la campagne, l'ATIHI apporte des réponses à des questions de différents niveaux posées par les structures :

- Des questions de premier niveau :
  - Les questions techniques et d'identification ;
  - Les questions sur l'organisation de la campagne qui relèvent de la compétence de l'ATIHI et pour lesquelles des réponses types existent ;
  - Les questions sur la méthodologie du recueil dont la réponse est disponible dans les outils et la documentation existante.
- Des questions de second niveau :
  - Les questions sur le recueil dont la réponse n'est pas disponible dans la documentation existante qui nécessitent une réflexion approfondie voire un arbitrage (ex : questions portant sur une activité émergente non listée dans l'arbre analytique) ;
  - Les questions sur l'organisation de la campagne qui relèvent de la compétence de l'ATIHI et nécessitent une réflexion approfondie voire un arbitrage (ex : demande de délai supplémentaire).

Ces réponses se font par différents canaux : mail, espace d'échanges en ligne.

Lors de cette phase, il est attendu du titulaire, **l'appui de premier niveau au support méthodologique** :

- aux établissements et services réalisant chacune des campagnes pour : les lots RTC (lot n°1) et RSU (lot n°2),
- et aux conseils départementaux ou assimilés pour TDB SAD (lot n°3).

Ce support inclut la réponse aux questions sur l'organisation de la campagne pour lesquelles des réponses types existent, ainsi que l'appui à l'utilisation des outils mis à disposition par l'ATIHI.

Pour l'ensemble de ces campagnes, un support technique informatique est apporté par l'ATIHI aux utilisateurs et ne fait pas l'objet des prestations attendues.

Le support aux utilisateurs doit être assuré par le titulaire au minimum pendant la plage horaire suivante : de 9h à 17h du lundi au vendredi, hors jours fériés du calendrier français, et y compris durant les périodes de vacances scolaires en France métropolitaine. Le titulaire peut proposer, dans son offre, une plage horaire de disponibilité du support plus étendue. Le support sera assuré au moyen d'une adresse courriel dédiée créée et mise à disposition par le titulaire.

Le « traitement de la question de premier niveau méthodologique » par le titulaire s'entend comme la résolution complète de la problématique décrite dans le message et non la simple confirmation de la prise en compte de celle-ci par ce dernier.

Le délai de traitement des questions de niveau 1 est fixé à 1 jour ouvré.

### 3.2. Confidentialité

---

Le titulaire s'engage à appliquer et à faire appliquer le secret professionnel sur toutes les informations et les documents auxquels il a accès pendant toute la durée du marché. Il s'engage à restituer l'ensemble de la documentation remise par l'ATIH à l'expiration du marché.

Cette obligation étant essentielle, en cas de non-respect de la clause de confidentialité, l'ATIH pourra résilier immédiatement le marché sans préavis et de plein droit sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle ou un tiers pourra réclamer au titulaire.

L'obligation de confidentialité continuera après l'expiration du marché. Elle devient caduque si l'information tombe dans le domaine public en dehors de toute intervention du titulaire.

A l'occasion du marché, l'ATIH s'engage à appliquer et à faire appliquer le secret professionnel sur toutes les informations et les documents auxquels elle a accès pendant toute la réalisation de ses prestations.

Chaque membre des équipes de support du titulaire est tenu au secret professionnel. Il gardera confidentiel l'ensemble des données et informations connues de l'établissement, du service ou du conseil départemental ou assimilé, dans le cadre de sa prestation pour l'ATIH.

Le titulaire s'engage à respecter les clauses figurant dans l'annexe 1 relative à la protection des données à caractère personnel.

### 3.3. Organisation des échanges avec l'ATIH

---

#### 3.3.1. Echanges réguliers avec l'ATIH

---

La prestation, objet du présent marché, porte sur la gestion du support méthodologique aux utilisateurs participant aux campagnes objets du présent CCTPC.

Afin de garantir la bonne réalisation des prestations, le titulaire identifie en son sein un chef de projet qui est l'interlocuteur unique et régulier de l'ATIH.

Un point d'avancement hebdomadaire, en distanciel, entre le chef de projet du titulaire et l'ATIH, est prévu pendant la phase d'appui aux questions des utilisateurs, depuis la période de collecte et de saisie dans les outils fournis par l'ATIH, à la période de transmission et d'auto-contrôle sur la plateforme. Ce point d'échanges permet de faire un point d'avancement sur les questions répondues et en attente.

En fonction des besoins pendant la campagne, cette fréquence peut être revue à la baisse, à la demande de l'ATIH.

### 3.3.2. Pilotage et coordination

---

Les enjeux considérables et multiples nécessitent la fourniture d'une prestation de qualité. Dans ce cadre, l'encadrement et la coordination des personnes en charge du support doivent permettre de garantir :

- une homogénéité des pratiques par la mise en œuvre de procédures communes ;
- l'élaboration d'outils de reporting dans le cadre de la traçabilité des contacts avec les utilisateurs.

La coordination des équipes du prestataire doit être réalisée par une seule personne dont l'identité sera transmise au référent ATI. Cette personne sera l'interlocuteur privilégié de l'ATI durant toute la campagne. Elle transmettra les éléments de synthèse d'avancement de la campagne au référent et alertera l'ATI en cas de problème majeur. Elle collectera les demandes et remarques des équipes en charge du support pour les transmettre au référent. La personne en charge de la coordination sera le « point d'entrée » avec l'ATI pendant la campagne.

### 3.4. Présentation du phasage des prestations par lot

---

Les prestations attendues, décrites au 3.5, seront exécutées selon un calendrier propre à chaque lot, décrit ci-après :

- lot n°1 : appui de premier niveau au support méthodologique du Retraitement comptable (RTC),
- lot n°2 : appui de premier niveau au support méthodologique auprès des établissements et services relevant de la Fonction publique hospitalière,
- lot n°3 : appui de premier niveau au support méthodologique auprès des instances de gouvernance des SAD.

#### 3.4.1. RTC 2024 (lot n°1)

---

La prestation s'articule en 3 phases qui sont mises en œuvre dans le respect des objectifs et des modalités mentionnées ci-après :

- Phase 1 : Cadrage de la mission et appropriation des outils et de la méthodologie.
- Phase 2 : Support pendant toute la période de collecte et de validation
- Phase 3 : Bilan du support réalisé sur la période.

### 3.4.2. RSU 2024 (lot n°2)

---

La prestation s'articule en 3 phases qui sont mises en œuvre dans le respect des objectifs et des modalités mentionnées ci-après (calendrier et estimations indicatives) :

- Phase 1 : Cadrage de la mission et appropriation des outils et de la démarche.
- Phase 2 : Appui à la phase de collecte et de saisie. Pendant cette période, l'accompagnement aura des niveaux différents en termes de nombre de demandes en fonction des périodes :
  - 1<sup>er</sup> mois et dernier mois d'ouverture de la plateforme (mars et septembre 2025) : intensité haute,
  - du 2<sup>ème</sup> mois au 6<sup>ème</sup> mois d'ouverture de la plateforme RSU (avril à août 2025) : intensité moyenne voire basse en juillet-août,

sachant que la plateforme sera ouverte de la fin mars au 30 septembre 2025.

- Phase 3 : Bilan du processus de service aux utilisateurs.

Le calage du planning du projet est organisé en délais par rapport au jour de la réunion de lancement. Les délais s'entendent en jours calendaires.

### 3.4.3. SAD & TDB MS 2025 (lot n°3)

---

- **Phase 1 : Cadrage de la mission et appropriation des outils et de la démarche.**

Cette phase inclura une réunion de lancement dédiée au cadrage de la prestation incluant une présentation des outils.

- **Phase 2 : Appui au cours de la collecte puis du processus de fiabilisation des données.**

Au cours de cette phase, l'accompagnement que le prestataire apportera à l'ATI H et aux conseils départementaux ou assimilés se modulera à des niveaux différents, selon les besoins. Le prestataire devra être en mesure de s'adapter à la densité et à la nature variable des questions, autant en période de lancement de la collecte auprès des SAD que pour l'accompagnement des acteurs en phase post-recueil, en réponse aux questions qui pourront se poser avant la validation des données.

La phase de collecte puis le premier mois de la phase de fiabilisation seront très probablement des phases de haute intensité.

Les deux derniers mois de la phase de fiabilisation devraient recevoir un moins grand nombre de questions de la part des conseils départementaux ou assimilés (intensité moyenne voire basse).

- **Phase 3 : Bilan du processus de service aux utilisateurs.**



### 3.5. Prestations attendues communes à l'ensemble des 3 lots

---

#### 3.5.1. Phase 1 : Cadrage de la mission et appropriation des outils et de la démarche

---

##### Objectifs

Cette phase démarre dès la réunion de lancement. Elle permet au titulaire de s'approprier les outils et la méthodologie du recueil. Elle vise à lui indiquer le processus actuel, à lui transmettre la documentation, et à définir la méthode de réalisation de la prestation.

##### A l'issue de cette première phase :

- Le titulaire s'est approprié l'ensemble des documents et outils issus du recueil, associés au processus de réponse aux questions des utilisateurs. Il maîtrise les grands principes du fonctionnement des outils informatiques liés au recueil.
- La méthode de réalisation de la prestation et le calendrier sont validés.

##### Point d'attention :

- Les périodes de collecte et de saisie dans les logiciels/plateforme, ainsi que la période de transmission et d'auto-contrôle sur la plateforme dédiée, sont prédéterminées (cf. phasage du marché selon le lot concerné). Le titulaire sera donc très mobilisé sur cette période (qui correspond à la phase 2), modulo les niveaux d'intensité indicatifs détaillés au 3.4.

##### Mise en œuvre

Lors de cette phase, il est attendu du titulaire de :

- Prendre connaissance de l'ensemble des documents produits par l'ATI H pour la campagne ;
- Participer à la réunion de lancement organisée par l'ATI H dans ses locaux ou en webconférence. Cette réunion vise à :
  - Présenter la démarche et les ressources mobilisées ;
  - Formaliser le calendrier des travaux ;
  - Échanger sur les éléments permettant de produire l'ensemble des livrables ;
  - Organiser les modalités de suivi : partage des informations et points réguliers.
- Valider avec l'ATI H la note de cadrage de la mission qui comprend :
  - La démarche méthodologique prenant en compte les éléments de cadrage complémentaires mis à disposition par l'ATI H lors du déclenchement de la prestation ;
  - La production d'un calendrier mis à jour et finalisé (échancier).

##### Livrables :

- Calendrier détaillé de la mission.

- Note de cadrage de la mission.
- Compte-rendu de la réunion de lancement avec l'ATI H.

Le titulaire s'engage à transmettre l'ensemble des livrables dans un délai de 8 jours calendaires maximum après la réunion de cadrage.

Ces documents sont présentés sous tout type de format nécessaire : PowerPoint, Word, Excel... etc. Le format PDF n'est pas accepté.

## Jalons

Cf. calendriers prévisionnels de la campagne 2025 (paragraphes 2.1.2, 2.2.2 et 2.3.2)

## Localisation

La mise en œuvre de cette phase est réalisée dans les locaux de l'ATI H à Lyon pour la réunion de lancement et ceux du titulaire ou en webconférence pour la suite des travaux.

### 3.5.2. Phase 2 : Appui à la phase de collecte, de saisie et de fiabilisation

---

#### Objectifs

Cette phase démarre dès la validation des livrables de la phase 1 par retour de mail de la part de l'ATI H. L'objectif de cette phase est de :

- Assurer l'appui de premier niveau méthodologique aux utilisateurs dans le cadre de la phase de collecte et de saisie du recueil ;
- Réaliser le suivi du support de la campagne 2025 portant sur les données 2024.

#### Mise en œuvre

Lors de cette phase, il est attendu du titulaire, **l'appui de premier niveau au support méthodologique** auprès des utilisateurs :

- Participer à une ou deux réunions préparatoires avec l'ATI H :
  - Procéder au transfert de compétences sur les questions types,
  - Définir de qui relève quel type de questions,
  - Définir conjointement la méthode et les modalités de réponse aux questions de premier niveau,
- Apporter quotidiennement des réponses de premier niveau méthodologique aux utilisateurs et en assurer le suivi (questions reçues par mail ou transférées par l'ATI H), au moyen d'une synthèse hebdomadaire des questions posées et des réponses apportées par le titulaire précisant, a minima, les dates et heures des échanges ;
- Mettre à jour le kit de réponse aux questions (FAQ, guide, processus de réponse aux questions) ;

- Transmettre quotidiennement les questions de second niveau à l'ATIH et réaliser une synthèse hebdomadaire de ces questions ;
- Réaliser des synthèses chiffrées sur le déroulement de la campagne à raison d'une synthèse par semaine (nombre de questions 1 distinguant celles qui ont été traitées au niveau 1 et celles qui ont été transférées au niveau 2, délai de réponse moyen, pourcentage de questions traitées dans les temps requis...).

**Livrables :**

- Fichier(s) de suivi des réponses aux questions ;
- Synthèses chiffrées.

***Délais de remise des livrables cités ci-dessus : hebdomadaires***

**Jalons**

Cf. calendriers prévisionnels de la campagne 2025 (paragraphe 2.1.2, 2.2.2 et 2.3.2)

**Localisation**

La mise en œuvre des échanges lors de cette phase est réalisée en webconférence.

### 3.5.3. Phase 3 : Bilan du processus de service aux utilisateurs

---

**Objectifs**

Cette phase démarre dès la validation des livrables de la phase 2. L'objectif de cette phase est d'établir un bilan du processus d'appui aux utilisateurs et de proposer des pistes d'amélioration.

**Mise en œuvre**

Lors de cette phase, il est attendu du titulaire les interventions suivantes :

- Rédiger une synthèse des points forts et difficultés rencontrées ;
- Proposer une synthèse des propositions d'amélioration à apporter au service utilisateur ;
- Présenter l'ensemble des enseignements et propositions à l'ATIH lors d'une réunion.

**Livrables :**

- Synthèse des points forts et difficultés rencontrées pendant la période de collecte, de saisie et de fiabilisation<sup>2</sup> ;
- Synthèse des propositions d'amélioration du service aux utilisateurs du recueil.

***Délais de remise des livrables cités ci-dessus : 4 semaines après la date limite de la phase de transmission et fiabilisation des données***

- Support de présentation de la réunion à l'ATIH ;
- Compte-rendu de la réunion de présentation à l'ATIH (échanges).

***Délais de remise des livrables cités ci-dessus : 5 semaines après la date limite de la phase de transmission et fiabilisation des données***

#### Jalons :

Cf. calendriers prévisionnels de la campagne 2025 (paragraphe 2.1.2, 2.2.2 et 2.3.2)

#### Localisation

La mise en œuvre de cette phase est réalisée dans les locaux de l'ATIH à Lyon ou en webconférence.

### 3.6. Modalités de chiffrage des prestations

---

#### 3.6.1. Ticket/question

---

Est considéré comme un(e) ticket/question :

- chaque courriel reçu portant sur un sujet ;
- un courriel contenant plusieurs questions ;
- un courriel de réponse à une demande contenant une nouvelle question ;
- un courriel reçu et transféré au support technique, avec une réponse type apportée à l'utilisateur selon une trame fournie par l'ATIH ;
- un courriel reçu et transféré au support méthodologique de niveau 2.

N'est pas considéré comme un(e) ticket/question :

- un courriel de relance ou de remerciement ;
- un courriel de demande de précision sur une question déjà posée et préalablement traitée.

---

<sup>2</sup> La période de fiabilisation ne concerne que la campagne TdB-SAD

La liste des questions/tickets fait l'objet d'un livrable décrit au « 3.5.2. Phase 2 : Appui à la phase de collecte, de saisie et de fiabilisation ».

La prestation de support sera rémunérée de façon forfaitaire en fonction du pallier de tickets/questions traité(e)s atteint à la fin du marché.

### 3.6.2. Pilotage

---

La notion de pilotage inclut :

- la réunion de cadrage,
- les réunions et échanges liés de suivi de la campagne,
- la réunion de clôture,
- la coordination définie au 3.3.2.

La prestation de pilotage est rémunérée par l'application d'un forfait.

## 4. Charge de travail estimative

---

Les éléments ci-après sont basés sur nos expériences passées dans la conduite de campagnes similaires. Néanmoins, s'agissant de nouveaux recueils, il s'agit d'éléments estimatifs.

Nous estimons le temps de réponse moyen entre 10 et 20 minutes/question. Un apprentissage est habituellement constaté en fonction du nombre de tickets traités.

Le nombre maximum de questions à traiter par lot est de 4 500.

### 4.1. RTC 2024 (lot n°1)

---

La prestation de support demandée concerne une cible de 1300 établissements sanitaires ex DG/DAF.

La charge de travail correspondant au support méthodologique de niveau 1 de l'ensemble des établissements est estimée à un volume de 400 questions.

### 4.2. RSU 2024 (lot n°2)

---

La prestation de support demandée concerne une cible d'un peu plus de 2 000 établissements ou services relevant de la Fonction publique hospitalière.

La charge de travail correspondant au support méthodologique de niveau 1 de l'ensemble des établissements et services de la FPH est estimée à un volume de 1 000 questions.

#### 4.3. SAD & TDB MS 2025 (lot n°3)

---

La prestation de support demandée concerne une cible de 101 conseils départementaux ou assimilés accompagnant 9 000 SAD (Services autonomie à domicile).

La charge de travail correspondant au support méthodologique de niveau 1 de l'ensemble de ces structures est estimée à un volume de 1 000 questions.

### 5. Modalités d'exécution des prestations du marché

---

Le titulaire s'engage à réaliser les prestations définies aux articles précédents du CCTPC dans le cadre d'une étroite collaboration avec l'ATIH.

#### 5.1. Obligations du titulaire

---

Pour chaque lot, le titulaire s'engage à :

- Assurer la mission dans ses différentes phases ;
- Désigner nominativement un chef de projet et les membres de l'équipe de consultants. Ce chef de projet sera responsable de la conduite de la mission et sera le correspondant du responsable de projet de l'ATIH tout au long de la mission. Il assurera un suivi régulier et formel de la démarche auprès de l'ATIH ;
- Produire les livrables décrits à l'article 3 et veiller à leur conformité et disponibilité dans les délais ;
- Assurer la confidentialité sur l'ensemble des données et informations portées à sa connaissance ;
- Transmettre les supports nécessaires en amont des réunions ;
- Informer l'ATIH de tout problème susceptible d'intervenir au cours de la réalisation de la mission.

#### 5.2. Participer aux réunions de l'ATIH

---

Le titulaire s'engage à participer aux réunions organisées par l'ATIH tout au long de la durée de la mission.

Les dates et l'ordre du jour de ces réunions sont arrêtés par les représentants de l'ATIH et portés à la connaissance du titulaire. Elles visent à :

- S'assurer du bon déroulement général de la mission ;
- Confronter les méthodes d'observation et les informations recueillies ;
- Mesurer l'adéquation à la demande et la qualité de la prestation ;
- Participer à la définition d'options méthodologiques et à l'élaboration des préconisations ;
- Analyser et valider les orientations et propositions du projet ;

- Valider les livrables du projet.

### 5.3. Exigences de format des livrables

---

- Sauf indication contraire par l'ATI H lors du cadrage d'une prestation, tous les livrables du marché sont attendus au format texte modifiable (DOCX ou ODT). Le format PDF n'est pas accepté ;
- Les supports de présentation pourront être soumis sous format PPT ;
- Les tableaux de suivi peuvent s'appuyer sur des feuilles de calcul (XLSX ou ODS) ;
- Les livrables doivent respecter strictement la feuille de style des documents types de l'ATI H ;
- Les livrables doivent respecter un formalisme défini (nom de fichier, suivi de modifications) et être livrés aux emplacements prévus à cet effet ;
- Le titulaire rassemble ou produit les éléments graphiques permettant l'illustration des propos et fournit à l'ATI H les fichiers sources qui lui permettront une modification ultérieure dans des formats standards : diaporama, feuille de calcul ou traitement de texte. En particulier, les tableaux seront des tableaux exploitables dans une feuille de calcul, et non des images.

## 6. Lieu d'exécution de la mission

---

La mission se déroule principalement dans les locaux du titulaire et dans ceux de l'ATI H à Lyon, pour les réunions (lancement et clôture notamment), ou en webconférence à la convenance de l'ATI H. Les prestations se déroulent en France métropolitaine.

En fonction de la situation sanitaire, les modalités d'organisation pourraient être exclusivement en webconférence.

## 7. Annexes

---

### Annexe commune aux 3 campagnes

- Annexe 1 : Protection des données à caractère personnel

### Annexe SAD & TDB MS 2025

Liste des indicateurs (en cours de validation – liste provisoire donnée à titre indicatif et susceptible d'être modifiée d'ici la parution d'un arrêté)

## Annexe 1 : Protection des données à caractère personnel

---

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire est amené à mettre en œuvre un traitement de données de santé à caractère personnel pour le compte de l'ATIH.

En complément de l'article 2.2 du présent CCTPC et conformément à l'article 34 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au RGPD (Règlement de l'UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles), le titulaire s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations relatives aux données à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Pour l'application du présent article, le terme :

- « Données » désigne toute information ou tout fichier transmis au titulaire par l'ATIH en vue de la mise à disposition de ces données aux tiers pour laquelle l'ATIH a mandaté le titulaire.
- « Données à caractère personnel » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.
- « Traitement de données à caractère personnel » désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur des données à caractère personnel, quel que soit le procédé utilisé, et notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction.
- « Violation de données à caractère personnel » désigne une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.
- « Responsable de traitement à caractère personnel » désigne la personne qui définit les finalités et les moyens du traitement de données à caractère personnel. Dans le cadre du présent marché, l'ATIH est considérée comme « responsable de traitement ».
- « Sous-traitant » désigne la personne morale effectuant une opération de traitement de données à caractère personnel pour le compte du responsable de traitement. Dans le cadre du présent marché, le titulaire est considéré comme « le sous-traitant » de l'ATIH au sens du RGPD.

### 1. Obligations du titulaire

---

Le titulaire s'engage à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel et ses éventuels sous-traitants :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution du présent marché ;



- ne prendre aucune copie des données qui lui sont confiées, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution du présent marché, sans l'accord préalable de l'ATI H ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent marché ;
- ne pas utiliser les données dans le cadre du marché à des fins autres que celles spécifiées dans le CCTPC et le CCAPC ;
- ne pas divulguer ces documents, données ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers en cours d'exécution du marché ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des données en cours d'exécution du marché ;
- prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du présent marché ;
- et, en fin de marché à procéder, selon les instructions de l'ATI H à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies au terme de la prestation de service ;
- traiter les données conformément aux instructions documentées de l'ATI H. Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement l'ATI H. En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer l'ATI H de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- garantir la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel traitées pour le compte de l'ATI H ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du présent marché :
  - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
  - reçoivent la formation et/ou les instructions nécessaires en matière de protection des données à caractère personnel ;
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services proposés, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
- communiquer à l'ATI H le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données (DPD/DPO) ;
- Le titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées dans le cadre de l'exécution de ce marché comprenant :
  - les données à caractère personnel traitées et les catégories de traitements effectuées pour le compte de l'ATI H dans le cadre du marché ;
  - le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette

organisation internationale et, dans le cas de transferts visés à l'article 49, paragraphe I, deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;

- une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

## 2. Sous-traitance

---

Le titulaire peut faire appel à un autre sous-traitant, désigné ci-après par le terme « sous-traitant ultérieur » au sens du RGPD, pour mener des activités de traitement spécifiques en lien avec le présent marché.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent marché pour le compte et selon les instructions de l'ATIH. Il appartient au titulaire, sous-traitant initial, de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la réglementation en vigueur applicable à la protection des données personnelles.

Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le titulaire demeure pleinement responsable devant l'ATIH de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de l'exécution de ses obligations.

## 3. Obligations de l'ATIH

---

L'ATIH, en tant que responsable de traitement, s'engage à :

- documenter par écrit toute instruction complémentaire au présent marché concernant le traitement de ces données ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du marché, au respect des obligations prévue par la réglementation en vigueur applicable à la protection des données personnelles de la part du titulaire en tant que sous-traitant ;
- superviser la mise à disposition des données par le titulaire aux utilisateurs procédant aux traitements de ces données dans le cadre de leur autorisation, y compris à réaliser le cas échéant les audits et les inspections auprès du titulaire.

## 4. Mesures de sécurité

---

La mise en œuvre des traitements de données à caractère personnel doit s'effectuer dans le respect de la législation et réglementation française et européenne relative à la protection des données à caractère personnel.

Le titulaire prend toute mesure utile afin d'assurer la sécurité des traitements qu'il réalise pour le compte de l'ATIH.

## 5. Sort des données

---

Aucune donnée personnelle ne sera utilisée par le titulaire ou d'un sous-traitant ultérieur au-delà de l'échéance du marché ni conservée, sauf obligation légale de conservation.

Le titulaire s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de l'exécution du présent marché dans un délai de 3 mois à compter de l'échéance du marché.

Il adresse à l'ATI H un document écrit, signé par son représentant légal, attestant qu'il a procédé à la destruction des données.

## 6. Assistance et conseil

---

Le titulaire aidera l'ATI H à remplir ses obligations fixées par les articles 32 à 36 du RGPD et plus particulièrement :

- en cas de nécessité de communication aux personnes concernées à la suite d'une violation de données à caractère personnel ;
- en cas de réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données.

## 7. Traitement des violations de données

---

Le titulaire notifie à l'ATI H toute violation de données à caractère personnel dès qu'il en a connaissance à l'adresse suivante : [donneespersonnelles@atih.sante.fr](mailto:donneespersonnelles@atih.sante.fr).

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

## 8. Contrôle

---

L'ATI H se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le prestataire.

Conformément à l'article 30-2 du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (UE) 2016/679 (« RGPD »), si le prestataire effectue un traitement pour le compte de l'ATI H, le titulaire tiendra à jour un registre précisant :

- les catégories de traitements effectués pour l'ATI H ;
- une description générale des mesures de sécurité mises en œuvre ;
- les coordonnées de son Délégué à la Protection des Données (DPD/DPO).

L'ATI H pourra procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations de sécurité par le titulaire.

Le titulaire devra mettre à la disposition des représentants de l'ATIH ou des personnes mandatées par l'ATIH toutes les informations nécessaires pour permettre la réalisation d'audits de conformité au RGPD, conformément à l'article 28-3 h) du RGPD.

## 9. Documentation

---

Le titulaire met à la disposition de l'ATIH, à sa demande, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations légales et réglementaires et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'ATIH ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

## 10. Traitement de données personnelles par l'ATIH

---

Le titulaire est informé que l'ATIH recueille des données à caractère personnel dites de « contact » comprenant les noms, prénoms, adresses électroniques et numéros de téléphone professionnels des personnels du titulaire pour les besoins de l'exécution des prestations objets du marché comprenant notamment le traitement des demandes de paiement du titulaire ou de ses sous-traitants et la mise à jour de sa base de données relative à ses prestataires de services.

L'ATIH est le responsable de traitement agissant dans le cadre d'une mission d'intérêt public et légitime.

Les informations sont conservées 5 ans à compter de l'échéance du marché.

Les droits d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité des données du personnel de l'établissement pourront être exercés par les personnes concernées auprès de l'ATIH par voie postale à l'ATIH – Secrétariat Général – 117 boulevard Vivier Merle 69329 cedex 03 Lyon ou par courriel à [donneespersonnelles@atih.sante.fr](mailto:donneespersonnelles@atih.sante.fr).

## Annexe 2 : SAD & TDB MS 2025 – Liste provisoire des données collectées

---

Cette liste d'indicateurs est proposée à titre indicatif : elle sera fixée à la parution de l'arrêté spécifiant les modalités de participation au tableau de bord des SAD.

Le recueil concernera par ailleurs environ 260 données de caractérisation.

### Indicateurs d'activité :

- File active des personnes accompagnées sur la période
- Taux d'admission
- Taux de rotation des personnes accompagnées
- Taux de réalisation des plans d'aide
- Répartition des heures
- Durée moyenne d'intervention à domicile
- Part des heures productives
- Part d'interventions simultanées Aide à domicile et soins

### Indicateurs sur le public :

- Taux de personnes en dérogation ou hors autorisation pour motifs d'âge
- Répartition par âge des personnes accompagnées
- Répartition en fonction des GIR (1 à 6)
- Part des personnes bénéficiant d'une mesure de protection
- Score moyen dépendance GMP (dernier validé et dernier connu)
- Répartition des personnes accompagnées selon leur provenance
- Répartition des personnes accompagnées sorties définitivement sur l'année par motif ou destination
- Part des publics fragiles sur l'ensemble des personnes accompagnées
- Part de personnes prises en charge à la fois pour l'aide et le soin

### Indicateurs sur le budget :

- Taux d'atteinte des prévisions de recettes
- Taux d'atteinte des prévisions de dépenses
- Heures non facturées par motif
- Poids des transports

### Indicateurs sur les finances :

- Taux de CAF
- Taux de vétusté des équipements
- Taux d'endettement
- Fonds de roulement en jours de charges courantes

**Indicateurs sur les ressources humaines :**

- Taux d'ETP vacants
- Taux de prestations externes sur les prestations directes
- Taux de personnels occupant une fonction de gestion d'équipe ou de "management"
- Taux d'absentéisme (hors formation)
- Taux de rotation des personnels
- Répartition du personnel par fonction
- Pyramide des âges du personnel
- Taux d'absentéisme par motif
- Nombre d'heures de formation par personnel
- Répartition du personnel par diplôme

**Indicateurs sur le développement durable :**

- Intégration des enjeux
- QVT
- Gestion des déchets
- Politique d'achat
- Consommation d'énergie par m2

**Système d'information :**

- Taux de dossier administratifs informatisés
- Taux de projets personnalisés informatisés