

## REGLEMENT DE LA CONSULTATION

L'acheteur

**CAISSE NATIONALE DE L'ASSURANCE MALADIE  
(CNAM)**

Objet de l'accord-cadre :

**PRESTATION DE PRISE EN CHARGE DES CONTACTS ENTRANTS DU SUPPORT  
« MON ESPACE SANTE »**

La procédure utilisée est la suivante :

**Appel d'offres ouvert passé en application des articles L. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.**

**Date et heure limite de remise des offres : vendredi 28 février 2025 à 14H00**

**Procédure : 2215.AC.3017**

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE.1. ACHETEUR .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE.2. OBJET DE LA CONSULTATION .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE.3. CONDITIONS DE LA CONSULTATION .....</b>	<b>4</b>
3.1. ETENDUE DE LA CONSULTATION .....	4
3.2. FORME DE L'ACCORD-CADRE .....	4
3.3. MONTANT DE L'ACCORD-CADRE .....	5
3.4. LIEUX D'EXECUTION .....	5
3.5. DELAI DE VALIDITE DES OFFRES .....	5
3.6. VARIANTES ET OPTIONS .....	5
3.7. DUREE DE L'ACCORD-CADRE - OPTION .....	5
3.8. UNITE MONETAIRE .....	6
3.9. NOMENCLATURE COMMUNAUTAIRE .....	6
3.10. LANGUES .....	6
<b>ARTICLE.4. CONDITIONS RELATIVES AU MARCHÉ.....</b>	<b>6</b>
4.1. FORME JURIDIQUE DE L'ATTRIBUTAIRE .....	6
4.2. SOUS-TRAITANCE .....	7
4.3. MODALITES DE FINANCEMENT ET DE PAIEMENT .....	7
<b>ARTICLE.5. CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES (D.C.E.).....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE.6. CONTENU OBLIGATOIRE DE LA CANDIDATURE ET DE L'OFFRE.</b>	<b>8</b>
6.1. PIECES A JOINDRE AU TITRE DE LA CANDIDATURE .....	8
6.2. PIECES A JOINDRE AU TITRE DE L'OFFRE .....	10
<b>ARTICLE.7. CONDITIONS D'ETABLISSEMENT ET DE REMISE DES OFFRES..</b>	<b>10</b>
7.1. CONDITIONS DE DELAI .....	10
7.2. TRANSMISSION ELECTRONIQUE .....	11
7.2.1. <i>Dépôt du dossier</i> .....	11
7.2.2. <i>Horodatage</i> .....	12
7.2.3. <i>Contrôle de virus</i> .....	12
7.2.4. <i>Copie de sauvegarde physique</i> .....	12
7.2.5. <i>Copie de sauvegarde électronique</i> .....	13
7.2.6. <i>Recommandations sur le format de transmission</i> .....	13
7.2.7. <i>Signature électronique</i> .....	14
<b>ARTICLE.8. EVALUATION DES CANDIDATURES .....</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE.9. JUGEMENT DES OFFRES .....</b>	<b>16</b>
9.1. CONDITIONS GENERALES .....	16
9.2. CRITERES DE JUGEMENT DES OFFRES .....	17
9.2.1. <i>Sur le critère 3 « Coûts » (renseignés l'annexe financière à l'Acte d'engagement)</i> .....	19
9.2.2. <i>Rectifications des erreurs purement matérielles</i> .....	20
9.2.3. <i>Exigences de notation pour le critère 1 « Valeur technique de l'offre » ....</i>	20
<b>ARTICLE.10. MODIFICATIONS DE DETAIL AU DOSSIER DE CONSULTATION</b>	<b>20</b>

<b>ARTICLE.11. INSTANCES ET VOIES DE RECOURS .....</b>	<b>20</b>
11.1. INSTANCE CHARGEE DES PROCEDURES DE RECOURS .....	20
11.2. INTRODUCTION DES RECOURS .....	21
<b>ANNEXE 1 : CADRE DE REPONSE TECHNIQUE .....</b>	<b>22</b>

## ARTICLE.1. ACHETEUR

**Caisse nationale de l'Assurance Maladie (CNAM)**  
**50, avenue du Professeur André Lemierre**  
**75986 PARIS CEDEX 20**

## ARTICLE.2. OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent Règlement de la Consultation a pour objet de définir les modalités de la consultation pour la réalisation de prestations de prise en charge des contacts entrants du support Mon Espace Santé.

## ARTICLE.3. CONDITIONS DE LA CONSULTATION

### 3.1. Etendue de la consultation

La consultation est passée sous la forme d'un appel d'offres ouvert en application des articles L. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

### 3.2. Forme de l'accord-cadre

L'accord-cadre est un marché à tranches en application de l'article R. 2113-4 du Code de la commande publique.

Chaque tranche comporte une partie forfaitaire et une partie dite accord-cadre mono-attributaire à bons de commande, en application des articles R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R.2162-14 du Code de la commande publique.

Les prix sont fermes sur l'ensemble de la durée de l'accord-cadre.

La répartition des prestations entre les tranches est :

- La tranche ferme est dédiée à la téléphonie et au dispositif de mesure de la satisfaction client, elle comprend :
  - Une partie forfaitaire liée :
    - à la préparation du déploiement généralisé de la téléphonie et les formations initiales des conseillers ;
    - à la mise en œuvre du dispositif de mesure de la satisfaction client.
  - Une partie à bons de commande qui concerne les unités d'œuvre listées ci-dessous :
    - UO1 Run téléphonie\_Heures productives ;
    - UO2 Run téléphonie\_A l'acte.
- La tranche optionnelle consacrée aux emails comprend quant à elle :

- Une partie forfaitaire liée à la préparation du déploiement généralisé des Emails/Formulaires web et les formations initiales des conseillers ;
- Une partie à bons de commande qui concerne les unités d'œuvre listées ci-dessous :
  - UO3 Run Emails/Formulaires web\_Heures productives ;
  - UO4 Run Emails /Formulaires web\_A l'acte.

Les prix sont forfaitaires et unitaires application de l'article R. 2112-6 1° et 2° du Code de la commande publique.

### **3.3. Montant de l'accord-cadre**

L'accord-cadre est conclu sans montant minimum et avec un montant maximum de 19 166 666,67 € HT, conformément aux dispositions de l'article R.2162-4 2° du Code de la commande publique.

<b>Montant maximum : 19 166 666,67 € HT</b>
---

### **3.4. Lieux d'exécution**

L'ensemble des prestations qui seront exécutées par le Titulaire couvriront les usagers du périmètre de la France métropolitaine et des DROM (Départements et Régions d'outre-mer).

Les prestations se dérouleront exclusivement en France métropolitaine conformément aux modalités décrites à l'article 3.2 du CCTP.

### **3.5. Délai de validité des offres**

Le délai de validité des offres est fixé à 270 jours à compter de la date limite de remise des offres indiquée dans le présent Règlement de la consultation.

Les soumissionnaires seront informés par courrier du résultat de la procédure.

### **3.6. Variantes et options**

L'accord-cadre ne comporte pas de variante imposée. Les variantes libres sont interdites.

L'accord-cadre comporte une option sur sa durée. Cette option est détaillée à l'article 3.7 « Durée de l'accord-cadre - Option » du présent document.

### **3.7. Durée de l'accord-cadre - Option**

L'accord-cadre est d'une durée ferme de deux (2) ans. Il comporte une option sur sa durée, décrite ci-dessous.

En application des dispositions de l'article R. 2112-4 du Code de la commande publique, à l'issue de la période ferme, l'accord-cadre est reconduit tacitement à chaque date d'anniversaire de l'accord-cadre pour une période d'un (1) an, sans que sa durée totale puisse excéder quatre (4) ans (48 mois). Le Titulaire de l'accord-cadre ne peut refuser la reconduction (soit un total de deux reconductions possibles).

La CNAM se réserve le droit de ne pas procéder à la reconduction tacite de l'accord-cadre. Dans ce cas, le Titulaire de l'accord-cadre est informé par écrit de l'intention du représentant de la CNAM de ne pas reconduire l'accord-cadre au moins un (1) mois avant la date d'échéance de chaque période. Cette décision est notifiée au Titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

### 3.8. Unité monétaire

L'unité monétaire utilisée est l'euro.

### 3.9. Nomenclature communautaire

Code CPV	
62410000-1	Services de téléphonie et de transmission des données

### 3.10. Langues

Seule la langue française est utilisée dans le cadre de cet accord-cadre. Par conséquent tous les documents doivent être rédigés en français ou accompagnés d'une traduction en français.

## ARTICLE.4. CONDITIONS RELATIVES AU MARCHÉ

### 4.1. Forme juridique de l'attributaire

En cas de candidature groupée, conformément à l'article R. 2151-7 du Code de la commande publique, un même candidat **ne peut pas présenter une offre individuelle et une offre groupée** dans le cadre de la présente consultation.

Les candidatures et les offres sont présentées soit par l'ensemble des membres du groupement, soit par un mandataire qui justifie des habilitations nécessaires pour représenter les autres membres du groupement.

Conformément aux articles R. 2143-11 et R. 2143-12 du Code de la commande publique, si le candidat s'appuie sur les capacités d'autres opérateurs économiques, il justifie des capacités de ce ou ces opérateurs économiques et apporte la preuve qu'il en disposera pour l'exécution du marché public.

Conformément à l'article R. 2142-25 du Code de la commande publique, l'appréciation des capacités d'un groupement d'opérateurs économiques est globale. Il n'est pas exigé que chaque membre du groupement ait la totalité des capacités requises pour exécuter l'accord-cadre.

Conformément à l'article R. 2142-22 du Code de la commande publique, aucune

forme juridique du groupement n'est imposée.

Le groupement est conjoint lorsque chacun des opérateurs économiques membres du groupement s'engage à exécuter la ou les prestations qui sont susceptibles de lui être attribués dans l'accord-cadre.

Le groupement est solidaire lorsque chacun des opérateurs économiques membres du groupement est engagé financièrement pour la totalité de l'accord-cadre.

#### **4.2. Sous-traitance**

Il est fait application des articles L. 2193-1 à L. 2193-14 et R. 2193-1 à R. 2193-22 du Code de la commande publique.

En cas de sous-traitance déjà connue, pour justifier de capacités techniques, professionnelles et financières d'un ou plusieurs de ses sous-traitants, le candidat produit les mêmes documents concernant le(s) sous-traitant(s) que ceux exigés au préalable au candidat.

Le candidat doit fournir à la personne publique contractante un DC4 dûment signé, ou une déclaration signée mentionnant :

- La nature et le montant des prestations sous-traitées ;
- Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- Les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance, et, le cas échéant, les modalités de variation des prix ;
- Les capacités techniques professionnelles et financières du sous-traitant.

Il est à noter que le Titulaire pourra sous-traiter l'exécution de certaines prestations, sous réserve de l'acceptation du ou des sous-traitant(s) par la CNAM et de l'agrément par elle des conditions de paiements, conformément à la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 modifiée relative à la sous-traitance et codifiée dans les articles précités du code de la commande publique.

En cas de recours à la sous-traitance, le Titulaire s'engage à faire respecter à ses sous-traitants l'ensemble des clauses de l'accord-cadre. Le Titulaire demeure entièrement responsable vis-à-vis de la CNAM des prestations sous-traitées. **La sous-traitance de la totalité de l'accord-cadre est interdite.**

#### **4.3. Modalités de financement et de paiement**

Les modalités de règlement sont énoncées dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières (C.C.A.P.).

Le paiement s'effectue par virement bancaire dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la facture originale.

Le fonds budgétaire concerné est le BEP.

## **ARTICLE.5. CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES (D.C.E.)**

Le dossier de consultation comprend les documents suivants :

- Le présent Règlement de la Consultation et son annexe :
  - o Annexe unique : Cadre de réponse technique.
- L'Acte d'Engagement et son annexe financière ;
- Le Cahier des clauses administratives particulières (C.C.A.P.) ;
- Le Cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.).

L'identification des opérateurs économiques n'est pas obligatoire pour télécharger le dossier de consultation des entreprises. Conformément à l'arrêté du 22 mars 2019 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde (Annexe 6 du Code de la commande publique), les opérateurs économiques peuvent indiquer à l'acheteur le nom de la personne physique chargée du téléchargement et une adresse électronique, afin que puissent lui être communiquées les modifications et les précisions apportées aux documents de la consultation.

L'attention des opérateurs économiques est attirée sur le fait que s'ils ne s'identifient pas, ils ne pourront pas être alertés des éventuelles modifications apportées au dossier de consultation et autres questions/réponses relatives à la procédure (voir article 11).

Le candidat vérifiera que les alertes de la plate-forme ne sont pas filtrées par le dispositif anti-spam de l'entreprise ou redirigés vers les « courriers indésirables » (notamment, [nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr](mailto:nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr)).

## **ARTICLE.6. CONTENU OBLIGATOIRE DE LA CANDIDATURE ET DE L'OFFRE**

### **6.1. Pièces à joindre au titre de la candidature**

Les candidats doivent impérativement adresser un dossier de candidature comprenant les documents et renseignements suivants :

1. La Lettre de candidature - Habilitation du mandataire par ses cotraitants : formulaire DC 1 ou équivalent ;
2. La Déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement : formulaire DC 2 ou équivalent ;
  - *Concernant la capacité économique et financière :*
    - o Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et, le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, portant sur les trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activité de l'opérateur économique, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles.
  - *Concernant les capacités techniques et professionnelles :*

- Une liste des principaux services fournis au cours des trois dernières années indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique ;
- Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années ;
- **Une déclaration indiquant le nombre de positions de conseillers en France en 2022 et 2023 ;**
- Une description de l'outillage, du matériel et de l'équipement technique dont le candidat disposera pour la réalisation du marché public.

A ces deux formulaires (DC 1 et DC 2), le candidat peut substituer le e-DUME (Document Unique de Marché Européen au format électronique).

**Le e-Dume est un formulaire standard de l'Union Européenne pré-rempli sur la base du numéro SIRET du candidat. Il permet de :**

- **Bénéficiaire d'une reprise des données légales du candidat (raison sociale, numéro de TVA intracommunautaire, adresse, mandataires sociaux), ainsi que des données concernant la taille du candidat et son chiffre d'affaires global ;**
- **D'attester du respect de ses obligations sociales et fiscales grâce à une requête automatisée auprès des administrations concernées (DGFIP, ACOSS) ;**
- **D'attester de sa souscription aux assurances appropriées et de l'inscription aux registres du commerce de l'Etat dans lequel il est établi ;**
- **Récupérer automatiquement les attestations à fournir par le candidat lors de la signature du marché s'il en est désigné attributaire ;**
- **Sa réutilisation sur des procédures de consultation ultérieures.**

Le candidat peut notamment créer son e-Dume via le portail web disponible sur Chorus Pro ou encore sur le site de l'Union européenne à l'adresse <https://ec.europa.eu/tools/espd/filter?lang=fr>

3. Si le candidat fait l'objet d'une procédure de redressement judiciaire ou d'une procédure étrangère équivalente, la copie des jugements ;

4. Si certaines prestations sont sous-traitées, le candidat doit présenter son sous-traitant (formulaire DC4 ou équivalent, cf article 4.2 supra) ;

**5. L'annexe 2 au présent document : fichier Excel « AC.2025.1998 – Contacts entrants MES – RC – Annexe 2 – Informations générales » complétée.**

Il est à noter que les références produites par les candidats devront respecter les règles déontologiques et la réglementation qui leur sont applicables.

Nota bene :

- Conformément aux articles R. 2143-13 et 14 du Code de la commande publique, les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents et renseignements déjà

transmis à la CNAM lors d'une précédente consultation et qui demeurent valables, ou bien que la CNAM peut obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans le dossier de candidature toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système / espace et que l'accès à celui-ci soit gratuit ;

- Les formulaires DC1, DC2, DC4 sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/marches-publics> – rubrique marchés publics ou <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat>).
- Pour information, en vertu de l'article R. 2144-2 du Code de la commande publique, « *L'acheteur qui constate que des pièces ou informations dont la présentation était réclamée au titre de la candidature sont absentes ou incomplètes peut demander à tous les candidats concernés de compléter leur dossier de candidature dans un délai approprié et identique pour tous* » ;
- De plus, selon l'article R. 2144-6 du Code de la commande publique: « *L'acheteur peut demander au candidat de compléter ou d'expliquer les documents justificatifs et moyens de preuve fournis ou obtenus* ».

## 6.2. Pièces à joindre au titre de l'offre

Les candidats doivent fournir un dossier comprenant les pièces suivantes :

1. L'Acte d'engagement et son annexe financière, **dûment complétés et sans modifications** ;
2. **Une offre comportant un mémoire technique** contenant toutes les informations demandées dans le respect de l'ordre des chapitres indiqué au document annexé au présent document « Annexe 1 - Cadre de réponse technique » ;
3. Le cas échéant, la demande d'acceptation de sous-traitant(s) et d'agrément des conditions de paiement (**Formulaire DC4** - [Le formulaire est disponible sur le site du ministère de l'Economie et des Finances : <http://www.economie.gouv.fr> – rubrique marchés publics]) ;
4. Tout document jugé utile par le candidat pour étayer son offre.

**L'attention des candidats est attirée sur le fait que la D.P.G.F et le mémoire technique sont indispensables pour analyser les offres.**

**De plus, le mémoire technique doit respecter le cadre de réponse technique figurant en annexe au présent R.C.**

## ARTICLE.7. CONDITIONS D'ETABLISSEMENT ET DE REMISE DES OFFRES

### 7.1. Conditions de délai

**Date limite de remise des offres : vendredi 28 février 2025**

**Heure limite de réception : 14H00**

Les dossiers qui parviendraient après la date et/ou l'heure limite(s) ou ne respectant

pas scrupuleusement les dispositions indiquées ci-dessous ne seront pas retenus.

## 7.2. Transmission électronique

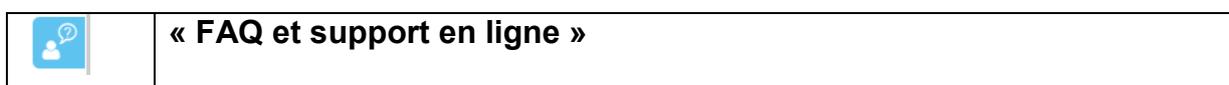
### 7.2.1. Dépôt du dossier

Conformément à l'article R. 2132-7 du Code de la commande publique, les offres doivent être transmises par les entreprises par voie électronique. Sous peine de rejet de leur dossier, les candidats doivent impérativement déposer une offre complète, lisible et en français sur la plateforme de dématérialisation des achats de l'État PLACE « [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr) ».

Toutefois, en cas de dépôt d'un dossier incomplet, si un faisceau d'indices concordants et conséquent permet de déterminer que le candidat a commis une ou plusieurs erreurs d'étourderie susceptibles d'être corrigées dans un délai inférieur à 24H, la CNAM se réserve la possibilité de procéder à la régularisation de l'offre du candidat en application de l'article R. 2152-2 du Code de la commande publique.

Un guide utilisateurs est à disposition sur le site, rubrique Aide, qui précise les conditions d'utilisation de la plate-forme des achats de l'État, notamment les pré-requis techniques nécessaires au dépôt d'une offre dématérialisée.

En outre, pour toutes demandes d'assistance technique, questions, ou tout problème rencontré, les candidats peuvent contacter l'assistance technique du site [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr) en haut à droite de chaque page, signalée par le logo ci-après :



Leur permettant d'accéder :

- à une foire aux questions,
- ainsi qu'à un formulaire afin de créer une demande d'aide en ligne. Ce formulaire permet de récupérer les informations de connexion et ainsi de pré-alimenter la demande,
- et enfin à un support téléphonique, dont le numéro ne s'affiche que si une demande d'assistance en ligne a été créée au préalable. L'assistance technique de la plateforme est ouverte de 9h00 à 19h00 du lundi au vendredi.

### **Tout dépôt sur un autre site ou sur une autre adresse électronique est nul et non avenu.**

La transmission électronique se fait par l'envoi d'un seul dossier comprenant l'intégralité des documents exigés. Le dépôt des dossiers donne lieu à un accusé de réception mentionnant la date et l'heure de réception.

La taille de chaque fichier transmis ne doit pas dépasser 1 giga-octets. Dans le cas d'un dossier volumineux, il est recommandé le découpage de son dossier en plusieurs fichiers inférieurs à 1giga-octets.

Afin de faciliter le traitement et l'analyse des fichiers composants le dossier, il est recommandé d'éviter l'utilisation de caractère spécial dans le nommage des différentes pièces.

Le mode de transmission électronique sécurisé choisi par le candidat doit permettre

à la CNAM d'ouvrir les pièces sans le concours de celui-ci, c'est à dire sans une intervention personnelle du candidat.

Les candidats sont invités à tester la configuration de leur poste de travail et répondre à une consultation test, afin de s'assurer du bon fonctionnement de l'environnement informatique.

Excepté le cas de la copie de sauvegarde, l'envoi ou le dépôt de l'offre sur support papier ou sur support physique électronique n'est pas autorisé.

### 7.2.2. Horodatage

Les plis transmis par voie électronique sont horodatés.

Chaque transmission fera l'objet d'une date certaine de réception et d'un accusé de réception électronique. Tout pli parvenu après la date et l'heure limite de dépôt sera considéré comme hors délai. La date et l'heure limites de réception des plis électroniques sont indiquées en première page du présent document et à son article 7.1.

Si une nouvelle offre est envoyée dans le délai imparti par voie électronique par le même candidat, celle-ci annule et remplace l'offre précédente.

Il est rappelé que la durée du chargement est fonction du débit de l'accès Internet du soumissionnaire et de la taille des documents à transmettre. L'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que seule la bonne fin de la transmission complète du dossier génère l'accusé de dépôt de pli électronique.

Le candidat vérifiera également que les alertes de la plate-forme ne sont pas filtrées par le dispositif anti-spam de l'entreprise ou redirigés vers les « courriers indésirables » (notamment, [nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr](mailto:nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr)).

Les frais d'accès au réseau sont à la charge de chaque candidat.

### 7.2.3. Contrôle de virus

Tout fichier constitutif de la candidature et de l'offre doit être traité préalablement à l'antivirus.

En cas de dépôt d'une offre dans lequel un virus informatique est détecté par la CNAM, celui-ci ne sera pas ouvert. Ce document est dès lors réputé n'avoir jamais été reçu et entraîne l'irrecevabilité de la candidature et de l'offre, sauf dans le cas où une copie de sauvegarde a été transmise dans les délais et peut être utilisée en substitution.

En cas d'irrecevabilité de la candidature et de l'offre le candidat en est informé dans les conditions aux articles R. 2181-1, -3 et -4 du Code de la commande publique.

### 7.2.4. Copie de sauvegarde physique

Afin de parer aux éventuelles difficultés techniques de tous ordres qui seraient susceptibles d'altérer ou retarder cette transmission électronique, notamment en cas de volume très important des dossiers à transmettre, **il est recommandé au candidat de doubler cet envoi par l'envoi d'une « copie de sauvegarde »**.

Cette copie de sauvegarde reproduit l'intégralité du dossier original adressé à la personne publique. Elle peut être transmise sur support physique électronique (CD-ROM, DVD-ROM, clé USB...) ou sur support papier. Elle est adressée à l'adresse suivante, parallèlement à l'envoi dématérialisé du dossier, sous pli scellé et comporte obligatoirement la mention « *copie de sauvegarde* ».

CNAM– SG/DBCSA  
Mme Nadine LOUISE - Bureau M1 322  
50, Avenue du Professeur André LEMIERRE  
75986 PARIS CEDEX 20  
« NE PAS OUVRIR PAR LE COURRIER GENERAL »  
« CONTACTS ENTRANTS MON ESPACE SANTE »  
Consultation n°AC.2025.1998  
« Copie de sauvegarde »

Il est à noter que la « copie de sauvegarde » doit être remise ou parvenir à destination à l'adresse indiquée ci-dessus avant la date et heure limites mentionnées à l'article 7.1 du présent document.

La « *copie de sauvegarde* » peut être :

- ✓ Soit remise contre récépissé à l'adresse mentionnée ci-dessus, heures d'ouverture du secrétariat : du lundi au vendredi de 9h/12h – 14h/16h,
- ✓ Soit envoyée par la poste par pli recommandé avec accusé de réception également à l'adresse indiquée ci-dessus.

Cette « copie de sauvegarde » ne sera ouverte que dans les cas cités à l'article 2.II de l'arrêté du 22 mars 2019 précité (Annexe 6 du Code de la commande publique) :

« La copie de sauvegarde est ouverte dans les cas suivants :

1° Lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté dans les candidatures ou les offres transmises par voie électronique. La trace de cette malveillance est conservée ;

2° Lorsqu'une candidature ou une offre électronique est reçue de façon incomplète, hors délais ou n'a pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres ».

Si la « copie de sauvegarde » n'est pas ouverte à l'issue de la procédure de passation, celle-ci sera détruite.

#### **7.2.5. Copie de sauvegarde électronique**

Le dépôt d'une copie de sauvegarde électronique n'est pas autorisé dans la présente consultation.

#### **7.2.6. Recommandations sur le format de transmission**

Hormis les documents fournis dans le dossier de consultation électronique, les

fichiers remis par les candidats doivent être au choix des formats suivants :

Word, Excel, PowerPoint ou Acrobat Reader XI dans les versions pack office Microsoft 2010 ou versions antérieures.

L'antivirus utilisé par le pouvoir adjudicateur est Tehtris.

Le soumissionnaire est invité à ne pas utiliser les « macros ».

Dans l'hypothèse où le candidat prévoit d'insérer dans les enveloppes prévues, des documents qui ne sont pas des fichiers informatiques, il doit prévoir de les scanner au format PDF avec une définition adaptée à la fois à la lisibilité et au poids de l'image obtenue.

La CNAM se réserve le droit de convertir les formats (dans lesquels ont été encodés les fichiers transmis) au moment de l'archivage et ceci afin d'assurer leur lisibilité dans le moyen et long terme.

**NB : au moment de l'attribution, la signature électronique du contrat final en Pdf (AE, acte de sous-traitance...), au format Pades, sera privilégiée (voir article suivant).**

#### **7.2.7. Signature électronique**

Pour rappel, la CNAM n'exige pas la signature de l'offre. L'offre remise électroniquement ne requiert donc pas de certificat de signature électronique et ne pourra être rejetée pour défaut de signature ou signature incertaine (si le candidat ou soumissionnaire souhaite tout de même utiliser un certificat de signature électronique, il se réfère aux indications ci-dessous).

**En revanche, à l'issue de la procédure, il sera demandé à l'attributaire de signer électroniquement l'acte d'engagement et autres pièces désignées par l'acheteur. La signature électronique de l'attributaire et du sous-traitant sera également requise pour les actes de sous-traitance.**

**En cas d'impossibilité, ces pièces seront rematérialisées et signées manuscritement par l'ensemble des parties.**

**Pour signer électroniquement, le signataire devra utiliser une signature électronique conforme à l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique (Annexe 12 du Code de la commande publique) et au règlement (UE) n°910/2014 du parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur, dit règlement « eIDAS ».**

- **Le niveau de signature requis est la signature électronique avancée reposant sur un certificat qualifié ou la signature électronique qualifiée.**
- **Le certificat doit être lié à la personne, excluant par exemple l'utilisation du cachet électronique lié à la société.**
- **Il doit être attaché à la personne disposant d'une délégation de pouvoir d'engager la société et de signer pour le compte de celle-ci.**
- **Il doit permettre de vérifier :**
  - **L'identité du signataire ;**

- **L'appartenance du certificat du signataire à l'une des catégories de certificats mentionnées à ci-après ;**
- **Le respect du format de signature mentionné à ci-après ;**
- **Le caractère non échu et non révoqué du certificat à la date de la signature ;**
- **L'intégrité du document signé.**

**Catégories de certificats de signatures électroniques concernés :**

1<sup>er</sup> cas : Certificat qualifié délivré par un prestataire de service de confiance qualifié répondant aux exigences du règlement (UE) « eIDAS ».

2<sup>ème</sup> cas : Certificat délivré par une autorité de certification, française ou étrangère, qui répond aux exigences équivalentes à l'annexe I du règlement « eIDAS ».

3<sup>ème</sup> cas : Les certificats qualifiés de signature électronique délivrés en application de l'arrêté du 15 juin 2012 abrogé au 1<sup>er</sup> octobre 2018, relatif à la signature électronique dans les marchés publics demeurent régis par ses dispositions jusqu'à leur expiration.

Par conséquent, les certificats de signature conformes au RGS (Référentiel Général de Sécurité) ou équivalent, émis avant le 1<sup>er</sup> octobre 2018, demeurent valables jusqu'à leur date de fin de validité.

Liste des certificats de signature électronique commercialisés par des prestataires de services de confiance qualifiés :

<https://www.ssi.gouv.fr/liste-produits-et-services-qualifies>.

<https://esignature.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/tl/FR>

Si le certificat de signature électronique n'est pas référencé sur une liste de confiance, le signataire s'assure que le certificat qu'il utilise est au moins conforme au niveau de sécurité préconisé, conformément à l'annexe I du règlement « eIDAS ».

Dans ce dernier cas, le signataire doit transmettre les justificatifs de conformité suivants :

- La procédure permettant la vérification de la qualité et du niveau de sécurité du certificat de signature utilisé (preuve de la qualification de l'Autorité de certification, la politique de certification...).
- Le candidat fournit notamment les outils techniques de vérification du certificat (chaîne de certification complète jusqu'à l'Autorité de Certification racine, adresse de téléchargement de la dernière mise à jour de la liste de révocation).
- L'adresse du site internet du référencement du prestataire par le pays d'établissement ou, à défaut, les données publiques relatives au certificat du signataire, qui comportent, au moins, la liste de révocation et le certificat du prestataire de services de certification électronique émetteur.

**Formats de signature :**

Les formats de signature acceptés sont PAdES, CAdES et XAdES.

Cependant, la signature électronique au format Pades du contrat final en Pdf (AE, acte de sous-traitance...) sera privilégiée.

Il est préconisé à tout candidat de ne pas attendre l'issue de la procédure pour s'équiper d'un certificat électronique de signature conforme à la réglementation de la commande publique dans les conditions susmentionnées. Les cachets de signature ou les jetons temporaires de signature ne sont pas acceptés.

Les frais éventuels d'acquisition du certificat de signature sont à la charge des candidats.

## ARTICLE.8. EVALUATION DES CANDIDATURES

Le candidat devra produire les éléments demandés à l'article 6.1 du présent Règlement de la Consultation.

Les critères de sélection des candidatures sont les suivants :

- Capacités techniques et professionnelles : appréciées à travers les justificatifs à remettre au titre de la candidature (art. 6.1) :

**Nombre minimal de conseillers en 2022 et 2023 : 2 750 positions de conseillers en France**

- Capacité économique et financière : appréciées à travers le chiffre d'affaires hors taxes des trois dernières années ou des trois derniers exercices clos :

**Chiffre d'affaire en € HT annuel minimal : 38 000 000 € HT**

Sont éliminés les candidats dont la candidature aura été jugée irrecevable ou incomplète au sens l'article R. 2144-7 du Code de la commande publique ou dont les capacités techniques, professionnelles et financières auront été jugées insuffisantes.

## ARTICLE.9. JUGEMENT DES OFFRES

### 9.1. Conditions générales

Le jugement des offres est effectué dans les conditions prévues aux articles R. 2152-1 et suivants du Code de la commande publique.

Conformément à l'article L. 2152-1 du Code de la commande publique, les offres irrégulières, inappropriées ou inacceptables sont éliminées.

Conformément à l'article R. 2152-2 du Code de la commande publique, la CNAM peut autoriser tous les soumissionnaires concernés à régulariser les offres irrégulières dans un délai approprié, à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses. La régularisation des offres irrégulières ne peut avoir pour effet d'en modifier des caractéristiques substantielles.

La CNAM choisit l'offre qu'elle juge la plus intéressante, en tenant compte des critères de jugement des offres suivants et par application des pondérations correspondantes.

## 9.2. Critères de jugement des offres

Le candidat devra produire les éléments demandés à l'article 6.2 du présent Règlement de la Consultation.

Le jugement des offres est effectué dans les conditions prévues aux articles R. 2152-6 et R. 2152-7 du Code de la commande publique. La CNAM choisit l'offre économiquement la plus avantageuse, en tenant compte des critères de jugement suivants par application de leur pondération.

Libellé	Poids
<b>Critère 1 – Valeur technique de l'offre</b>	<b>46,5</b>
<b>Sous-critère 1 – Compréhension des enjeux et besoins de la prestation</b>	<b>4</b>
1.1 - Compréhension des enjeux de la tranche téléphonie (détails / précisions / compréhension des spécificités de l'activité)	1,5
1.2 – Compréhension des enjeux de la tranche formulaires de contact (détails / précisions / compréhension des spécificités de l'activité)	1,5
1.3 – Compréhension des enjeux sur la mesure de la satisfaction client (détails / précisions / compréhension des spécificités de l'activité)	1,0
<b>Sous-critère 2 – Qualité de l'organisation proposée</b>	<b>24,5</b>
2.1 – Organisation proposée pour la réalisation des prestations	2,5
2.2 – Dispositif de préparation et de déploiement de la tranche téléphonie	4
2.3 – Dispositif de préparation et de déploiement de la tranche formulaires de contact	1
2.4 – Cohérence du dimensionnement des prestations proposées sur la tranche téléphonie	2,5
2.5 – Cohérence du dimensionnement des prestations proposées sur la tranche formulaires de contact	1,5
2.6 – Cohérence du dimensionnement des prestations proposées sur la mesure de la satisfaction client	1
2.7 – Dispositif de mesure et pilotage de la performance, de la qualité et de la satisfaction client sur les tranches téléphonie & formulaires de contact	4
2.8 – Capacités d'agilité pour adapter l'organisation et les dispositifs aux comportements des flux dans les délais de commandes courts sur les tranches téléphonie & formulaires de contact, en respectant la performance, la qualité et la satisfaction client	6
2.9 – Capacités d'articulation des tranches téléphonie & formulaires de contact	2
<b>Sous-critère 3 – Qualité de l'équipe proposée</b>	<b>10</b>

Libellé	Poids
3.1 – Expériences et compétences des conseillers sur la tranche téléphonie	3
3.2 – Expériences et compétences des conseillers sur la tranche formulaires de contact	1,5
3.3 – Expériences et compétences des encadrants sur les tranches téléphonie & formulaires de contact	2
3.4 – Expériences et compétences des intervenants sur la mesure de la satisfaction client	1,5
3.5 – Dispositif de recrutement et de formation (incluant initiale et continue) sur les tranches téléphonie & formulaires de contact	2
<b>Sous-critère 4 – Qualité de la Sécurité et Technique</b>	<b>8</b>
4.1 – Plan de continuité d'activité	8
<b>Critère 2 – Qualité des relations et conditions de travail et pertinence de la démarche sociétale et environnementale</b>	<b>13,5</b>
<b>Sous-critère 1 – Qualité des relations et conditions de travail</b> <i>Le candidat présente les actions menées en faveur des relations et conditions de travail, concernant les conseillers et encadrants affectés à l'exécution de l'accord-cadre.</i>	<b>4</b>
<b>Sous-critère 2 – Pertinence de la démarche sociétale et environnementale</b> <i>Le candidat présente sa démarche sociétale et environnementale en lien avec l'exécution de l'accord-cadre. Il doit décrire précisément : toutes les actions concrètes traduisant sa démarche sociétale et environnementale, les résultats d'ores et déjà obtenus, les objectifs prévus à court, moyen et long terme, les labellisations éventuellement obtenues dans ces domaines et la structure, l'animation et le suivi de sa démarche RSO (responsabilité sociétale des organisations).</i>	<b>9,5</b>
<b>Critère 3 – Coûts</b>	<b>40</b>
<b>3.1 – Coût de préparation du déploiement et du RUN opérationnel de la tranche téléphonie</b>	<b>25</b>
<b>3.2 – Coût de préparation du déploiement et du RUN opérationnel optionnel formulaires de contact</b>	<b>10</b>
<b>3.3 – Coût de préparation et de la réalisation de la mesure de la satisfaction client</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>

### 9.2.1. Sur le critère 3 « Coûts » (renseignés l'annexe financière à l'Acte d'engagement)

- Modalités de notation du sous-critère 3.1 « Coût de préparation du déploiement et du RUN opérationnel de la tranche téléphonie » :

L'attention des candidats est attirée sur le fait que les offres financières seront évaluées à partir du montant global estimé de la partie « Téléphonie » sur la durée totale de l'accord-cadre. Pour réaliser cette estimation, la CNAM effectuera une simulation de prix à partir du montant forfaitaire et du montant des bons de commande envisagés sur la durée de l'accord-cadre.

Le prix le moins élevé obtiendra la note maximale de 25. Les autres prix seront notés au prorata. La formule de calcul est la suivante :

$$\frac{\text{Offre la moins disante} * \text{note maximale (soit 25\%)}}{\text{Offre à noter}}$$

*Offre à noter*

- Modalités de notation du sous-critère 3.2 « Coût de préparation du déploiement et du RUN opérationnel optionnel formulaires de contact » :

L'attention des candidats est attirée sur le fait que les offres financières seront évaluées à partir du montant global estimé de la partie « Formulaires de contact » sur la durée totale de l'accord-cadre. Pour réaliser cette estimation, la CNAM effectuera une simulation de prix à partir du montant forfaitaire et du montant des bons de commande envisagés sur la durée de l'accord-cadre.

Le prix le moins élevé obtiendra la note maximale de 10. Les autres prix seront notés au prorata. La formule de calcul est la suivante :

$$\frac{\text{Offre la moins disante} * \text{note maximale (soit 10\%)}}{\text{Offre à noter}}$$

*Offre à noter*

- Modalités de notation du sous-critère 3.3 « Coût de préparation et de la réalisation de la mesure de la satisfaction client » :

L'attention des candidats est attirée sur le fait que les offres financières seront évaluées à partir du montant global estimé de la partie « Formulaires de contact » sur la durée totale de l'accord-cadre. Pour réaliser cette estimation, la CNAM effectuera une simulation de prix à partir du montant forfaitaire et du montant des bons de commande envisagés sur la durée de l'accord-cadre.

Le prix le moins élevé obtiendra la note maximale de 5. Les autres prix seront notés au prorata. La formule de calcul est la suivante :

$$\frac{\text{Offre la moins disante} * \text{note maximale (soit 5\%)}}{\text{Offre à noter}}$$

*Offre à noter*

### **9.2.2. Rectifications des erreurs purement matérielles**

Dans le cas où des erreurs purement matérielles de multiplication, d'addition ou de report seraient constatées dans la D.P.G.F. figurant dans l'offre d'une entreprise candidate, celles-ci seront confirmées à la suite d'une demande de régularisation.

Toutefois, si l'entreprise concernée est sur le point d'être retenue, elle est invitée à rectifier les erreurs pour la mettre en harmonie avec les prix ; en cas de refus, son offre est éliminée comme non cohérente.

### **9.2.3. Exigences de notation pour le critère 1 « Valeur technique de l'offre »**

L'attention des candidats est attirée sur le fait que pour qu'une offre soit retenue par la CNAM, outre le fait qu'elle doit être l'offre économiquement la plus avantageuse, elle doit également avoir obtenu la note minimale de 22,5 points sur 45 sur le critère 1. A défaut, cette offre sera rejetée.

## **ARTICLE.10. MODIFICATIONS DE DETAIL AU DOSSIER DE CONSULTATION**

Jusqu'au dixième jour franc précédant la date limite de réception des offres figurant à l'article 7.1 du présent document, les soumissionnaires peuvent demander toutes les précisions qu'ils jugent utiles à l'établissement de leur offre par le biais de la plateforme de dématérialisation.

Les questions doivent ainsi être posées sur la plateforme [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr)

Conformément à l'article R. 2132-6 du Code de la commande publique, une réponse commune est adressée au plus tard six (6) jours francs avant la date limite fixée pour la réception des dossiers à tous les soumissionnaires s'il s'agit de compléments nécessaires à l'établissement de leurs dossiers.

La CNAM se réserve le droit d'apporter au plus tard six (6) jours francs avant la date limite fixée pour la réception des dossiers, des modifications de détail au dossier de consultation. Les candidats doivent alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir lever aucune réclamation à ce sujet. Si, pendant l'étude du dossier par les soumissionnaires, la date limite de réception des dossiers est reportée, les dispositions précédentes sont applicables en fonction de cette nouvelle date.

## **ARTICLE.11. INSTANCES ET VOIES DE RECOURS**

### **11.1. Instance chargée des procédures de recours**

Tribunal administratif de Paris

7, rue de Jouy

75004 PARIS

Tél. : 01 44 59 44 00

Télécopieur : 01 44 59 46 46

Adresse électronique : [greffe.ta-paris@juradm.fr](mailto:greffe.ta-paris@juradm.fr)

## **11.2. Introduction des recours**

Le service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours est le suivant :

Caisse nationale de l'Assurance Maladie (CNAM) - DBCSA

50, av du Professeur André Lemierre

75 986 Paris Cedex 20

Adresse électronique : [Dbsca.CNAM@assurance-maladie.fr](mailto:Dbsca.CNAM@assurance-maladie.fr)

## ANNEXE 1 : CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

Les réponses du candidat doivent être formulées sur l'ensemble des tranches décrites dans le règlement de la consultation, qu'elle soit ferme ou optionnelle.

Les candidats sont invités à jouer activement leur rôle de conseil en indiquant le niveau d'impact financier ou technique découlant de certains paramètres ou de caractéristiques des besoins exprimés par la CNAM.

La réponse devra être organisée en 5 parties dans l'ordre suivant :

- Partie 1 : Compréhension des enjeux et besoins de la prestation
- Partie 2 : Organisation proposée
- Partie 3 : Equipe proposée
- Partie 4 : Qualité des relations et conditions de travail
- Partie 5 : Qualité de la Sécurité et Technique

La réponse formulée par les candidats sur ces parties devra être contenu dans un document qui ne devra pas dépasser 100 pages sur un format Word standard de police Calibri taille 11. Ce document sera transmis au format PDF par le candidat.

Cette limite de 100 pages n'inclut pas les réponses exigées sur les annexes ci-après :

- Annexe financière
- Annexe informations générales
- Plan d'Assurance Sécurité

### **I. Partie 1 : Compréhension des enjeux et besoins de la prestation**

Le candidat devra faire état de sa compréhension du contexte, des enjeux, des objectifs, des besoins et des contraintes de la prestation de la consultation. Il devra exprimer sa compréhension des spécificités des besoins exprimés et des facteurs clés de succès identifiés pour mener à bien la prestation.

- Ces éléments de compréhension devront être organisés sur la tranche ferme téléphonie, sur la tranche optionnelle formulaires de contact et sur la mesure de la satisfaction client.

### **II. Partie 2 : Organisation proposée**

Le candidat fera une description détaillée de l'organisation proposée pour chacune des prestations décrites dans le CCTP et mettra en évidence son expertise et son savoir-faire au regard des besoins de la CNAM.

## **II. a) Organisation proposée pour la réalisation des prestations**

Il est attendu du candidat qu'il décrive de manière détaillée toute son organisation pour la réalisation des prestations. En particulier, il est attendu qu'il détaille :

- La localisation de ses sites de production et de ses éventuels sites de secours ;
- Les équipements de ses sites de production et de ses éventuels sites de secours pour la réalisation des prestations ;
- La localisation de ses sites de production et de ses éventuels sites de secours par rapport à l'une des CPAM listée à l'annexe 3 du CCTP et leur distance par voie ferroviaire, par rapport à la CPAM listée la plus proche, exprimée en minute.

## **II. b) Dispositif de préparation et déploiement**

Il est attendu que le candidat décrive de manière détaillée :

- Le dispositif de préparation du déploiement en indiquant :
  - La durée totale de préparation du déploiement envisagée et le calendrier détaillé ;
  - Les étapes de préparation du déploiement, leur ordre, leur durée, et activités associées, tant sur les dimensions projet, technique (SI et Sécurité), ressources humaines, métier ;
  - Les profils mobilisés en indiquant leurs expériences et compétences, leur charge, leurs tâches et responsabilités ; tant du côté du Titulaire que du côté de la CNAM ;
  - Les risques identifiés et le plan de levée des risques proposé.
- La méthodologie de déploiement en lien avec les hypothèses de volumes formulées par la CNAM, en indiquant :
  - L'organisation des premiers jours de déploiement opérationnel ;
  - Le planning de montée en charge ;
  - Le dispositif de suivi proposé pour les premiers jours et semaines du déploiement.

➤ Le candidat décrira isolément les éléments pour la tranche ferme téléphonie d'un côté ; puis ceux pour la tranche optionnel email/formulaire web de l'autre.

## **II. c) Dimensionnement proposé**

Il est attendu que le candidat décrive de manière détaillée :

- Le dimensionnement proposé après le déploiement opérationnel pour les prestations en indiquant :
  - Les hypothèses de dimensionnement utilisées ;
  - Le nombre de conseillers avec détail pour chaque journée ouvrée de la prestation du 03 janvier 2022 au 03 août 2022, avec détail des typologies de conseillers (mixte téléphonie & email/formulaire web ou non) ;

- Le nombre d'heures travaillées par jour, par conseiller, heures productives par jour par conseiller et nombre d'actes par jour par conseiller, le pourcentage de temps de pause journaliser, avec détail par profils de conseillers ;
  - L'organisation proposée pour assurer la continuité du service de 08h30 à 17h30 en heure métropolitaine et notamment sur la pause déjeuner, et les modalités d'adaptation des temps et périodes de pause ;
  - Le nombre et les typologies d'encadrants, avec détail du nombre d'heures de travail.
- Les sites opérationnels proposés pour la prestation, en indiquant le nombre de conseillers qui leur seront rattachés, leur poids dans le dispositif total et les raisons de cette pondération.
- Le candidat décrira isolément les éléments pour la tranche ferme téléphonie d'un côté ; puis ceux pour la tranche optionnelle email/formulaire web de l'autre.

## **II. d) Dispositif de mesure et pilotage de la performance, de la qualité et de la satisfaction client**

Il est attendu que le candidat décrive de manière détaillée :

- Le dispositif de pilotage de la performance et de la charge en indiquant :
  - Le dispositif prévu pour piloter la performance et la charge des conseillers et du service ; en indiquant également les profils d'encadrants mobilisés, leurs activités, et le pourcentage de leur temps de travail productif alloué au pilotage de la performance et de la charge ;
  - Le plan d'accompagnement à la montée en compétence des conseillers sur leur performance et leur charge / productivité ; et le pourcentage du temps de travail des conseillers mobilisé pour cet accompagnement ;
  - Les méthodes utilisées pour piloter la performance et préparer chacune des instances de pilotage décrites par la CNAM dans le CCTP ;
  - Les méthodes utilisées pour remonter les dysfonctionnements de performance importants à la CNAM ;
  - Les méthodes utilisées pour comparer les différents sites et les faire monter en performance.
- Le dispositif de pilotage de la qualité en indiquant :
  - Le dispositif prévu pour piloter la qualité produite, en indiquant les profils d'encadrants mobilisés et leurs activités, et le pourcentage de leur temps de travail productif alloué au pilotage de la qualité,
  - Le plan d'accompagnement à la montée en compétence des conseillers sur la qualité de leur prise en charge, et le pourcentage du temps de travail des conseillers mobilisé pour cet accompagnement ;

- Les méthodes utilisées pour piloter la qualité et préparer chacune des instances de pilotage décrites par la CNAM dans le CCTP ;
  - Les méthodes utilisées pour remonter les dysfonctionnements de qualité importants à la CNAM ;
  - Les méthodes utilisées pour comparer les différents sites et les faire monter en performance de qualité produite ;
  - La détention ou non d'une certification par un organisme d'assurance qualité reconnu (NF 345, COPC...) ou équivalent ou l'application rigoureuse d'une norme reconnue.
  - Le dispositif de mesure de la satisfaction client en indiquant :
    - Le dispositif prévu pour mesurer la satisfaction client, en indiquant les outils et méthodes de mesure et de pilotage, les coûts associés, les bénéfices et contraintes du dispositif ;
    - Les profils des intervenants mobilisés sur cette activité, les outils et méthodes de mesure et coûts associés, et le pourcentage de leur temps de travail productif alloué à la mesure de la satisfaction client ;
    - Le plan d'accompagnement à la montée en compétence des conseillers sur la satisfaction procurée au client, et le pourcentage du temps de travail des conseillers mobilisé pour cet accompagnement ;
    - Les méthodes utilisées pour mesurer la satisfaction client et préparer chacune des instances de pilotage décrites par la CNAM dans le CCTP ;
    - Les méthodes utilisées pour remonter les dysfonctionnements de satisfaction client importants à la CNAM ;
    - Les méthodes utilisées pour comparer les différents sites et les faire monter en performance sur la satisfaction client.
- Le candidat décrira de manière globale les éléments pour la tranche ferme téléphonie et la tranche optionnelle formulaires de contact.

## **II. e) Agilité de l'organisation et des dispositifs**

Il est attendu que le candidat décrive de manière détaillée ses capacités d'agilité pour adapter son organisation et ses dispositifs en fonction des variations de volumes et de typologies d'activités, dans des délais de commandes courts, tout en respectant les exigences de performance, de qualité et de satisfaction client.

Le candidat décrira ainsi de manière précise :

- Le dispositif prévu pour s'adapter à des volumes pouvant varier par rapport à la commande formulée à J-10 ouvrés en indiquant notamment :
  - La gestion des périodes de pic ; et la gestion des périodes creuses ;
  - Le ratio moyen de conseillers sur site ou en télétravail pour chaque site, les contraintes liées à l'évolution de ces ratios ;
  - Sa capacité à capitaliser sur plusieurs sites de productions ;

- Son apport pour la prévision des volumes auprès de la CNAM ;
- Le dispositif prévu pour s'adapter à l'évolution de la typologie des motifs de contact et des ratios entre la téléphonie et l'email/formulaire web.

➤ Le candidat décrira de manière globale les éléments pour la tranche ferme téléphonie et la tranche optionnelle email/formulaire web.

## **II. f) Capacités d'articulation des tranches téléphonie & email/formulaire web**

Il est attendu que le candidat décrive de manière détaillée ses capacités d'articulation entre les tranches téléphonie et email/formulaire web, en indiquant :

- La manière dont il utilisera des conseillers au profil mixte téléphonie & email/formulaire web, et les bénéfices et éléments justificatifs liés à cette utilisation ou non, tant pour les conseillers que pour l'optimisation des coûts, de la performance, de la qualité, de la satisfaction client ;
- Sa capacité à mutualiser l'encadrement et le management des deux activités ;
- Sa capacité à gérer de front la tranche téléphonie & la tranche email/formulaire web.

## **III. Partie 3 : Equipe proposée**

Il est demandé au candidat de détailler la composition de son équipe intervenante sur les différentes tranches. Cette proposition devra être argumentée et motivée.

### **III. a) Expériences et compétences des conseillers**

Il est attendu que le candidat décrive de manière détaillée :

- Les profils type de conseillers proposés, en indiquant : le nombre d'années d'expérience en centre de contacts, les compétences clés, les certifications, le niveau moyen de formation initiale.

➤ Le candidat décrira isolément les profils type pour la tranche ferme téléphonie d'un côté ; puis ceux pour la tranche optionnelle email/formulaire web de l'autre.

### **III. b) Expériences et compétences des intervenants**

Il est attendu que le candidat décrive de manière détaillée :

- Les profils types des intervenants proposés, en indiquant : le nombre d'années d'expérience en centre de contacts, les compétences clés, les certifications, le niveau moyen de formation initiale.

➤ Le candidat décrira de manière globale les profils type des intervenants pour la tranche ferme téléphonie, la tranche optionnelle formulaires de contact et la mesure de la satisfaction client.

### **III. c) Dispositif de recrutement et de formation proposé**

Il est attendu que le candidat décrive de manière détaillée les dispositifs qu'il mettra en place pour :

- Le recrutement des conseillers et encadrants : les étapes et méthodes d'approche et de sélection ;
  - La formation initiale des conseillers et encadrants : profils des formateurs, modalités de formation (nombre de conseillers & encadrants par session), méthodologies de formation (à distance, en présentiel, etc) ;
  - La formation continue des conseillers et des encadrants en indiquant les modules qu'ils suivront et le temps alloué.
- Le candidat décrira de manière globale son dispositif de recrutement et de formation proposé pour la tranche ferme téléphonie et la tranche optionnelle email/formulaire web

### **IV. Partie 4 : Qualité des relations et conditions de travail concernant les personnels affectés à l'exécution de l'accord-cadre**

Il est attendu que le candidat décrive de manière détaillée les actions qu'il mène pour agir en faveur des relations et conditions de travail auprès des conseillers et encadrants destinés à être affectés à l'exécution de l'accord-cadre.

Une description sera attendue sur les dispositifs mis en place pour :

- Permettre la pérennité et la progression des compétences des collaborateurs ;
- Garantir l'intégration des collaborateurs par la communication verticale et horizontale ;
- Assurer la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs ;
- Garantir un équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle ;
- Assurer la juste rémunération des collaborateurs équitable et transparente.

A ce titre, et afin d'illustrer l'efficacité des mesures mises en œuvre par le candidat au titre de la qualité des relations et des conditions de travail, Il est attendu que le candidat indique le taux de turnover moyen et le taux d'absentéisme moyen sur les sites proposés sur les années 2022 et 2023.

### **V. Partie 5 : Sécurité et technique**

Le candidat détaillera notamment son dispositif de plan de continuité d'activité dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre.

Ce dispositif devra présenter l'organisation de la gestion de crise et les solutions de secours possible en cas d'indisponibilité techniques, immobilières ou humaines empêchant d'honorer la prestation de gestion des contacts entrants.



**Exigence de la CNAM** : La gestion des habilitations devra s'effectuer par un export régulier depuis le Titulaire vers le Groupement ATOS de la liste des utilisateurs (annuaire du PSN1)

**SEC-HAB-03** : Le Titulaire s'engage à fournir au Groupement ATOS sur une base régulière, la liste nominative de ses utilisateurs de l'outil PSN1 de portail support de l'ENS.

**Le Soumissionnaire s'engage à satisfaire l'exigence sous peine de rejet de son offre pour non-conformité aux exigences du CCTP : Oui Non**

*Le Soumissionnaire décrit ici les moyens qu'il s'engage à mettre en œuvre pour le respect de l'exigence formulée par la CNAM.*