

Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités
Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique

DIRECTION DE LA RECHERCHE, DES ETUDES, DE L'EVALUATION ET DES STATISTIQUES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

ACCORD CADRE RELATIF À

**La réalisation d'études qualitatives portant sur la Complémentaire Santé
Solidaire (C2S) en France métropolitaine**

Table des matières

ARTICLE 1- OBJET DE L'ACCORD-CADRE	3
ARTICLE 2- LE CONTEXTE	3
2.1 LA DREES, SON ORGANISATION	3
2.2 LA COMPLEMENTAIRE SANTE SOLIDAIRE	4
ARTICLE 3- DESCRIPTIF DES PRESTATIONS	4
3.1 OBJET DES PRESTATIONS	4
3.2 COMPETENCES ATTENDUES	5
3.3 LES DIFFERENTES PHASES DE LA PRESTATION	5
3.4 LES LIVRABLES	7
3.5 LA VALORISATION : LES BONS DE COMMANDE	Erreur ! Signet non défini.
3.6 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	7
ARTICLE 4 – MODALITES DE REALISATION DES TRAVAUX	8
4.1 SUIVI ET CONTROLES	8
4.1.1 Les intervenants	8
4.1.2 Le suivi	8
4.1.3 Les Contrôles	8

Dans l'intégralité de ce document, la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) sera désignée par « l'Administration », les candidats retenus par « les Titulaires ».

ARTICLE 1- OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord cadre a pour objet la réalisation d'études qualitatives en France métropolitaine portant sur la complémentaire santé solidaire (C2S). Ces études concerneront notamment les enjeux relatifs au recours et au non-recours à la C2S, au périmètre de personnes éligibles et aux conditions d'accès à celle-ci, ainsi qu'à l'adaptation du dispositif aux besoins de santé des publics bénéficiaires. Le rapport et les recommandations qui résulteront du travail de terrain ont vocation à nourrir les réflexions de l'Administration afin de mener des projets de réforme de la C2S.

Le descriptif des prestations et leurs spécifications techniques minimales sont décrits dans le présent cahier des clauses techniques particulières.

En application de l'article 42 du décret n°2005-1742, des marchés subséquents seront attribués sur la base de cet accord et après mise en concurrence organisée entre les titulaires de l'accord-cadre.

Les parties au contrat ne pourront apporter de modifications substantielles aux termes fixés dans l'accord-cadre lors de la passation des marchés fondés sur cet accord.

ARTICLE 2- LE CONTEXTE

2.1 LA DREES, SON ORGANISATION

La Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) est placée sous la tutelle conjointe du ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités, et du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique.

Mise en place par le décret du 30 novembre 1998, la DREES a une mission prioritaire : doter ses ministères de tutelle, les services déconcentrés ainsi que les établissements, organismes et agences gravitant dans leur orbite, d'une meilleure capacité d'observation, d'expertise et d'évaluation sur leur action et leur environnement. La DREES fait partie du service statistique public : sa vocation est de fournir aux décideurs publics, aux citoyens, et aux responsables économiques et sociaux des informations fiables et des analyses sur les populations et les politiques sanitaires et sociales.

Elle est compétente pour toutes les informations concernant la santé et la protection sociale qui représentent des axes fondamentaux des politiques publiques et des éléments clé pour la cohésion sociale. Parmi ses attributions, la DREES conçoit l'appareil statistique, assure la collecte, l'exploitation et la diffusion des statistiques. Elle assure également la conception et la cohérence des systèmes d'information.

Elle se compose de trois sous-directions.

Dans la sous-direction « des synthèses, des études économiques et de l'évaluation », la Mission de la Recherche (MIRE) est composée de 3 personnes. Ce bureau est responsable et co-maître d'ouvrage avec le bureau de l'accès aux soins et des prestations de santé (SD2A) de la Direction de la sécurité sociale (DSS), en ce qui concerne les études qualitatives relatives au dispositif de la Complémentaire Santé Solidaire (C2S).

2.2 LA COMPLEMENTAIRE SANTE SOLIDAIRE

La complémentaire santé solidaire (C2S) vise à aider les ménages à faibles revenus à accéder aux soins et faire face à leurs dépenses de santé. Elle prend en charge le ticket modérateur de l'ensemble des prestations remboursables par la sécurité sociale et elle permet de bénéficier du « tiers payant intégral » c'est-à-dire que l'assuré n'avance aucun frais pour ses dépenses de santé.

La C2S a remplacé en 2019 la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et l'aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS) afin d'améliorer la lisibilité des garanties et des conditions d'éligibilité de ces dispositifs, mais aussi de simplifier les démarches pour y accéder et ainsi favoriser le recours.

Elle est accordée aux personnes bénéficiant de la protection universelle maladie (PUMa), en situation régulière et dont les ressources perçues au cours des douze derniers mois sont inférieures à un certain seuil revalorisé chaque année en fonction de l'inflation. Selon le niveau de revenus du foyer, la C2S est attribuée soit gratuitement, soit en contrepartie d'une contribution financière, dont le montant varie en fonction du nombre et de l'âge des personnes couvertes (8 à 30 euros mensuels par personne couverte).

La C2S donne droit à la prise en charge de la part complémentaire des dépenses de santé (hospitalisations, consultations, délivrance de médicaments...) à hauteur de 100 % des tarifs de la sécurité sociale. Ses bénéficiaires ont également droit à des forfaits de prise en charge complets pour certains dispositifs médicaux ou soins dentaires, ainsi que pour les prothèses dentaires, les lunettes et les aides auditives comprises dans l'offre « 100% santé ». Ils sont par ailleurs exonérés du paiement des participations forfaitaires et des franchises médicales et les professionnels de santé ont l'interdiction de leur facturer des dépassements d'honoraires.

ARTICLE 3- DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

3.1 OBJET DES PRESTATIONS

L'objet de l'accord-cadre est de réaliser des études qualitatives par entretiens semi-directifs permettant d'éclairer le rapport à la santé des personnes modestes ou en situation de précarité, et de rendre compte de leurs représentations, attentes, usages et freins vis-à-vis des complémentaires santé, et en particulier de la C2S.

Au sein de chaque marché subséquent, il s'agira d'identifier les ressorts du recours et du non-recours à une complémentaire, en particulier à la C2S, pour des publics précarisés, vulnérables et/ou dont les taux de non-recours à la C2S sont importants ou méconnus. À ce titre, l'adéquation des paniers de soin aux besoins des personnes éligibles et la façon dont celles-ci appréhendent leur santé devront également faire l'objet d'une attention particulière. Cette approche populationnelle pourra être complétée d'une analyse territoriale qui visera à comparer différents territoires en France métropolitaine pour rendre compte des inégalités sociales de santé et d'accès aux soins en fonction du lieu de vie et des difficultés et ressources propre à chaque trajectoire socio-économique.

Enfin, chaque étude de l'accord-cadre dégagera des propositions issues des données de terrain visant de manière générale à améliorer la couverture santé des publics enquêtés, à mieux répondre à leurs besoins en santé, ainsi qu'à renforcer le recours à la C2S et à rendre le dispositif

plus adapté aux personnes éligibles.

A titre d'exemple, parmi les publics qui pourraient être enquêtés, un intérêt particulier pourrait être porté sur les chômeurs, les travailleurs précaires -notamment les jeunes- et les travailleurs indépendants.

3.2 COMPETENCES ATTENDUES

Pour réaliser les prestations décrites, les titulaires devront :

- Proposer une méthodologie détaillant différents moyens susceptibles d'être mis en œuvre pour accéder et rentrer en relation avec les répondants, en tenant compte de l'hétérogénéité et des spécificités des publics enquêtés ;
- Maîtriser la conduite d'entretiens semi-directifs – notamment en face à face – et leur analyse ;
- Disposer de compétences et d'expérience dans le domaine du rapport à la santé, de l'accès aux soins et du non-recours aux prestations ;
- Disposer de compétences et d'expériences en matière d'enquêtes qualitatives auprès de publics précaires et sur des problématiques sensibles.

3.3 LES DIFFERENTES PHASES DE LA PRESTATION

Il s'agit de réaliser des enquêtes qualitatives par entretiens semi-directifs individuels dont le nombre d'enquêtés peut varier en fonction des marchés, mais dont le seuil maximal s'établit à 80. À titre informatif, les dernières enquêtes qualitatives sur la C2S coordonnées par la DREES et la DSS ont interrogé entre 40 et 70 enquêtés.

La durée d'exécution des prestations est définie au sein de chaque marché subséquent, mais elle est généralement comprise entre 10 et 12 mois. Les études devront avoir lieu en France métropolitaine.

Une attention particulière devra être portée au recrutement des enquêtés et en particulier aux modalités d'entrée sur le terrain – ce qui peut affecter le rapport entre enquêté et enquêteur –, et à l'hétérogénéité des profils interrogés en fonction de la problématique étudiée, par exemple du point de vue de la localisation et du type de commune de résidence, des trajectoires socio-professionnelles, du genre, de l'âge, du capital social des enquêtés, etc.

Chaque marché subséquent comprendra 5 phases :

Phase 1 : Phase préliminaire

Phase de cadrage, lors de laquelle le Titulaire doit s'approprier finement les objectifs de l'étude, construire un référentiel partagé avec l'Administration à partir des enjeux et des problématiques qu'elle soulève, mais aussi des hypothèses de travail, des critères et des éléments de méthodes que le Titulaire propose de mettre en œuvre pour réaliser l'étude et formaliser le protocole de collecte et d'analyse des données.

La phase 1 sera principalement consacrée à la rédaction d'une note de cadrage et du guide d'entretien de la part du Titulaire. Ce temps sera également mis à profit pour la préparation de l'entrée sur le terrain. Cette

première phase s'ouvre sur une réunion de lancement, à tenir rapidement après la notification du marché, qui permettra une prise de contact direct entre le Titulaire et l'Administration et de premiers échanges autour des objectifs et du calendrier de l'étude. Le guide d'entretien et le protocole d'enquête seront à envoyer par voie électronique à l'Administration pour validation, au plus tard 30 jours après la notification du marché.

La note de cadrage, quant à elle, devra être transmise à l'Administration dans un délai de 30 jours à compter de la réunion de lancement.

La phase 1 se terminera avec la réunion de cadrage qui aura notamment pour objet la présentation et la mise en discussion des documents envoyés, la méthodologie et le calendrier.

Phase 2 : Constitution de la population d'enquête et formation des enquêteurs

Le Titulaire prend contact avec les personnes à enquêter et procède, au fur et à mesure de l'enquête, aux ajustements nécessaires afin de constituer la population d'enquête répondant aux critères énoncés dans le marché subséquent, dont la répartition figure dans la note de cadrage validée en comité de pilotage.

La réalisation des entretiens pouvant se dérouler parallèlement à la constitution du corpus de personnes à interroger, il ne sera pas indispensable de réaliser une réunion spécifique à la fin de la phase 2.

Phase 3 : Réalisation, retranscription et analyse des entretiens semi-directifs

Le Titulaire prend en charge la retranscription écrite des entretiens et les tient à disposition de l'Administration en cas de demande de transmission de sa part, pour une durée de 6 mois à partir de la fin du marché subséquent.

Des réunions de suivi dont le calendrier sera défini dans chaque marché subséquent et qui auront lieu au minimum tous les deux mois permettront de faire le point sur le terrain, et d'échanger au sujet des éventuels ajustements nécessaires à la population d'enquête ou au guide d'entretien. À la fin du terrain, une réunion sera consacrée au bilan du terrain d'un point de vue méthodologique et à la discussion de la note de fin de terrain. Le Titulaire présentera également, dans le cadre de ces réunions, l'évolution de ses réflexions et des axes d'analyse du contenu des entretiens.

Phase 4 : Rapport final et synthèse

Le Titulaire rédigera le livrable final et une synthèse, où il aura analysé les données collectées selon les modalités décrites lors de la phase de cadrage, afin de formuler des conclusions sur l'objet d'étude et de répondre aux objectifs présentés au point 3.1 du présent CCTP. Ce livrable contiendra l'ensemble des résultats de l'étude ainsi que des recommandations issues de l'analyse empirique visant à répondre aux problématiques soulevées par l'Administration ou identifiées au cours des entretiens.

La réunion de fin de phase 4 permettra de présenter et de mettre en discussion le rapport final élaboré par le Titulaire.

Phase 5 : Valorisation de l'étude

Une fois que l'Administration aura reçu le rapport final du marché et discuté de ces résultats avec les Titulaires, des méthodes adaptées de valorisation scientifique et/ou institutionnelle vont être mises en œuvre. Cela peut se présenter sous la forme de participation à des journées d'étude, de présentations au sein du comité de suivi de la C2S coordonné par la DSS, des séminaires, des capsules enregistrées qui pourront être diffusées par l'Administration, etc. Il est aussi attendu que le Titulaire collabore avec l'Administration afin d'adapter les résultats issus de l'étude à une ou plusieurs publications de l'Administration. Cette valorisation écrite peut

prendre la forme d'une publication de la DREES (voir notamment « Les dossiers de la DREES » n°107 et 121 où ont été publiés les rapports finaux des dernières études sur la C2S), d'un chapitre d'un ouvrage coordonné par l'Administration, d'une valorisation graphique sous la forme de bande-dessinée ou de dessins, etc. Cette partie de la prestation aura lieu dans les 6 mois maximum suivant la réception (livraison et analyse) du livrable final. Son coût est inclus dans le marché subséquent. Le titulaire est libre de diffuser les résultats de l'étude dans des revues scientifiques ou des médias, mais il s'engage à assurer la publicité et la visibilité du financement DREES et DSS sur tout support produit sur la base des données recueillies et analysées dans le cadre des différentes prestations de l'accord cadre.

3.4 LES LIVRABLES

Pour chaque marché subséquent, le Titulaire fournira à l'Administration :

- 1) **Le guide d'entretien et le protocole d'enquête** (au plus tard un mois après la notification du marché) : le guide d'entretien élaboré pour la réalisation des entretiens et un descriptif du protocole d'enquête qui servira de guide au recrutement des enquêtés devront être transmis au préalable à l'Administration.
- 2) **La note de cadrage**. Cette note de 6 à 10 pages portera sur les éléments de littérature liés au public ciblé par l'étude et à la complémentaire santé et devra être remise à l'Administration dans un délai de 30 jours à partir de la réunion de lancement.
- 3) **Les retranscriptions d'entretiens** : Le titulaire ne remet pas systématiquement les retranscriptions à l'Administration mais, à sa demande, il lui permet d'écouter les enregistrements ou d'en consulter les retranscriptions. Le Titulaire est tenu à conserver et mettre à disposition de l'Administration les enregistrements et les retranscriptions pendant une durée minimale de 3 mois à partir de la fin de chaque marché subséquent.
- 4) **La note de fin de terrain** : rédigée approximativement à la fin du terrain cette note d'une dizaine de pages devra rendre compte de la réalisation du terrain, des éventuelles évolutions des différentes dimensions du protocole d'enquête et de l'impact attendu de ces différents points sur la construction des résultats. Ce rapport intermédiaire pourra inclure de premiers résultats issus de l'analyse des entretiens déjà exploités.
- 5) **Le rapport final**, d'une centaine de pages, sous la forme d'un fichier Word accompagné d'un fichier Excel contenant les éventuels tableaux et figures mobilisés dans le rapport.
- 6) **La synthèse** du rapport final, livrée conjointement à celui-ci en format Word et comprise entre 6 et 10 pages, exposant les résultats essentiels de l'enquête et les principales recommandations issues de l'analyse.

3.5 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les clauses techniques particulières des marchés subséquents indiqueront précisément les finalités poursuivies par l'Administration, les attentes de la démarche, ainsi que les livrables.

Les clauses techniques particulières de chaque marché subséquent compléteront les clauses techniques de la prestation, en précisant au minimum :

- le contexte dans lequel s'inscrit la mission;
- l'objet ;
- les attentes et objectifs de l'Administration;
- les attentes particulières de l'Administration en termes de livrables.

La durée des marchés ou leurs délais d'exécution seront adaptés aux prestations à réaliser. Cette durée est estimée de 10 à 12 mois. Un calendrier détaillé sera fixé à la réunion de lancement de chaque marché.

Les prestations pourront avoir un focus géographique précis ou demander une comparaison territoriale mais elles s'inscrivent toutes en France métropolitaine.

ARTICLE 4 – MODALITES DE REALISATION DES TRAVAUX

4.1 SUIVI ET CONTROLES

4.1.1 Les intervenants

La Mission de la Recherche de la DREES est co-maîtrise d'ouvrage avec le bureau de l'accès aux soins et des prestations de santé (SD2A) de la Direction de la sécurité sociale (DSS). La Chargée de l'animation et de la valorisation de la recherche de la MiRe de la DREES sera l'interlocutrice privilégiée du Titulaire, elle assurera le suivi du projet et attestera le service fait à chaque phase.

Le Titulaire lui communiquera le nom des interlocuteurs techniques et commerciaux qui suivront la prestation.

4.1.2 Le suivi

Un comité de pilotage sera constitué par l'Administration pour le suivi de chaque marché subséquent, avec participation du Titulaire. Il se réunira au minimum tous les deux mois.

Les réunions se dérouleront principalement en vidéoconférence mais certaines d'entre elles devront impérativement se dérouler en présentiel dans les locaux de l'Administration, au 78 rue Olivier de Serres à Paris 15^e ou au 14 avenue Duquesne à Paris 7^e à savoir :

- La réunion de lancement ;
- La réunion de présentation de la note de fin de terrain ;
- La réunion de présentation du rapport final (le livrable).

4.1.3 Les Contrôles

À tout moment, l'Administration se réserve le droit d'effectuer des contrôles techniques et des audits sur les prestations en cours d'exécution ou réalisées. Le Titulaire s'engage à faciliter ces actions.