

Cahier des clauses techniques particulières

Mission d'accompagnement de care management auprès des affiliés dans le cadre de l'action sociale de la CPRN

Date de début souhaitée de la prestation : 1^{er} juillet 2025

Table des matières

1.	ORGANISATION DE LA CPRN	3
2.	DESCRIPTIF GENERAL DU PROJET.....	5
3.	MISSIONS ATTENDUES DU TITULAIRE.....	6
4.	AUTRES INFORMATIONS	10

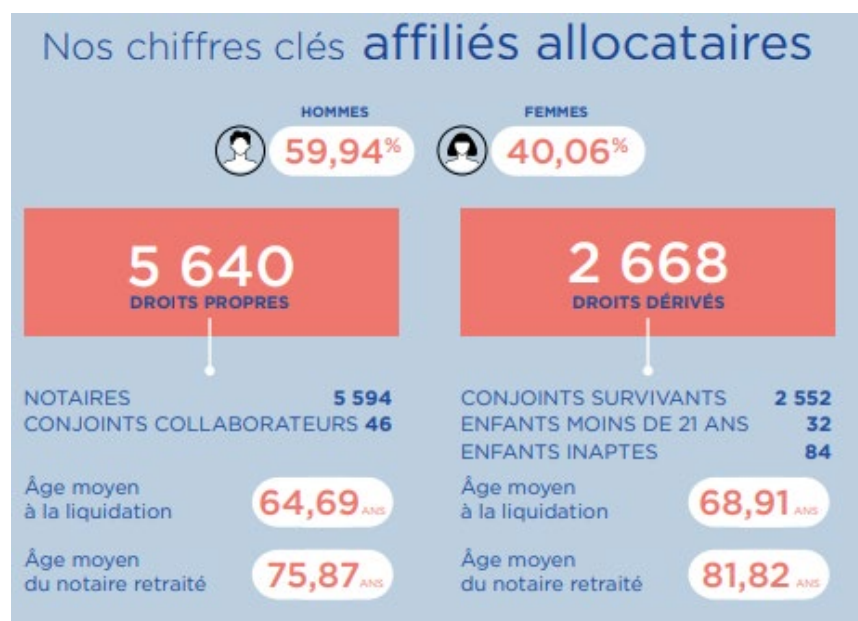
1. ORGANISATION DE LA CPRN

La Caisse de Prévoyance et de Retraite des Notaires, créée en 1949, est l'organisme de retraite des notaires libéraux. Elle fait partie des dix sections professionnelles de professions libérales coordonnées par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse des Professions Libérales (CNAVPL).

Elle a pour mission d'assurer la gestion des régimes de retraite et de prévoyance obligatoires au profit de ses affiliés ainsi que l'action sociale.

Cette gestion se décline en 4 régimes :

- ✓ Le régime d'assurance vieillesse de base des professions libérales : l'appel et le recouvrement des cotisations, la liquidation des prestations sont effectués pour le compte de la Caisse nationale (CNAVPL) ;
- ✓ Le régime complémentaire composé de la Section B et de la Section C ;
- ✓ Le régime complémentaire spécial des notaires des Cours d'Appel de Colmar et de Metz ;
- ✓ Le régime invalidité/décès.



La présente consultation concerne exclusivement les besoins de la caisse de prévoyance et de retraite des notaires libéraux dans le cadre de sa politique d'action sociale.

Pour atteindre ses objectifs et accompagner au quotidien l'ensemble des affiliés, la CPRN est organisée autour d'une équipe d'une trentaine de collaborateurs.

La direction générale de la caisse s'articule autour de 6 pôles d'activités :

- ✓ Pôle administratif et financier ;
- ✓ Pôle études et métiers ;
- ✓ Pôle ressources humaines ;
- ✓ Pôle immobilier ;
- ✓ Pôle système d'information ;
- ✓ Pôle maîtrise des risques.

La CPRN est gouvernée par un Conseil d'Administration composé de 10 membres titulaires et d'un nombre égal de suppléants actifs et retraités. Ses membres sont élus pour un mandat de 6 ans, renouvelable par moitié tous les 3 ans et d'un membre représentant le régime spécial des Notaires du ressort des Cours d'Appel de Colmar et de Metz.

Le Conseil d'administration s'appuie sur huit commissions pour garantir le pilotage de la Caisse, dont l'une dédiée à la gestion du Fonds d'action sociale.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, la CPRN a mis en place une couverture d'action sociale afin de proposer des aides aux affiliés les plus fragilisés.

En tant qu'acteur socialement engagé, la CPRN œuvre au quotidien dans l'intérêt général et intervient, dans le cadre de ses activités d'action sociale, autour de 4 axes :

- ✓ favoriser la qualité de vie au domicile ;
- ✓ renforcer la prévention ;
- ✓ Anticiper et agir dès les premiers signes de dépendance pour prolonger le maintien à domicile ;
- ✓ apporter du soutien aux aidants.

Il existe un certain nombre de dispositifs favorisant le maintien à domicile pour les personnes en perte d'autonomie, soit mis en œuvre par les pouvoirs publics, soit déployé à titre subsidiaire ou complémentaire par des institutions particulières dont les Caisses de retraite et de prévoyance.

Dans le cadre de sa politique d'action sociale, la CPRN propose toujours un soutien à ses affiliés. Ce soutien peut prendre la forme d'une évaluation gratuite de situation avec préconisation (plan d'aide) par un expert, de prestations en nature sous la forme d'aides financières, d'un accompagnement administratif ou social par une personne compétence. La problématique de l'autonomie est particulièrement importante dans le déploiement de cette politique.

L'objectif de la présente consultation est de sélectionner un candidat afin de l'aider à mettre en œuvre les différents aspects de cette mission.

2. DESCRIPTIF GENERAL DU PROJET

La CPRN souhaite offrir à ses affiliés des aides personnalisées de haute qualité. Son objectif est de mieux les accompagner dans leur quotidien, qu'ils rencontrent des difficultés ponctuelles ou permanentes, en mettant en place un dispositif d'accompagnement ciblant :

- Les affiliés allocataires (retraités, ayants droit, bénéficiaires en situation de handicap) pour maintenir leur autonomie et favoriser le bien-vieillir à domicile, ou, le cas échéant, rechercher des solutions en établissement ;
- Les aidants nécessitant accompagnement et soutien ;
- Les affiliés en activité.

La CPRN a défini, en fonction des besoins des affiliés et de leurs aidants, un bouquet d'offres de services dont la coordination sera assurée par un prestataire spécialisé dans la fonction de « Care management ».

Cartographie des services

ACCÈS AUX DROITS

AIDES FINANCIÈRES

Recherche des aides mobilisables

Aide à la constitution des dossiers de demande

ADAPTATION ET SÉCURITÉ DU LOGEMENT

Facilité l'accès aux solutions de mobilités

Aide à la recherche de financements et de professionnels qualifiés

ASSISTANCE ADMINISTRATIVE ET JURIDIQUE

Facilité l'accès aux solutions de mobilités

Aide à la recherche de financements et de professionnels qualifiés

AIDE HUMAINE

Accompagnement et organisation du plan d'aide

SANTÉ /BIEN-ÊTRE

Recherche de professionnels de santé

Accompagnement vers le prendre soin

LOISIRS / CULTURE / VIE SOCIALE

Accès à la culture et vers les dispositifs de lien social

Accompagnement vers des projets de séjours adaptés

LOGEMENT INCLUSIF

Proposition d'alternatives au domicile

Aide au déménagement

SOUTIEN À L'AIDANT

Aide à la mise en place de dispositifs de répit

Ecoute psycho social

La présente consultation vise à sélectionner ce prestataire, capable de :

- Réaliser à distance ou en présentiel, si nécessaire, un bilan global de la situation d'un affilié lors d'un entretien avec un professionnel en intervention sociale ;
- Proposer un plan d'aide personnalisé en identifiant les solutions adaptées à sa situation, notamment :
 - Évaluer le logement en fonction de la perte d'autonomie et rechercher des solutions d'adaptation du logement ou des habitudes de vie ;
 - Assister à la réalisation de travaux et à l'équipement du domicile ;
 - Fournir une aide à domicile ;
 - Proposer d'autres dispositifs susceptibles d'améliorer les conditions de vie, en lien avec les objectifs fixés par la politique d'action sociale.
- Considérer les aides légales dont l'affilié pourrait bénéficier, avec un accompagnement administratif (prestations de sécurité sociale ou d'action sociale d'autres organismes publics et privés) ainsi que, de manière subsidiaire, des prestations susceptibles d'être prises en charge par le fonds d'action sociale de la CPRN ;
- Constituer le dossier d'instruction en collectant les pièces justificatives et en complétant la fiche de synthèse ;
- Participer à la commission d'action sociale pour présenter une restitution de l'entretien avec l'affilié ;
- Participer à la mise en œuvre des décisions.

Il est attendu du titulaire une expertise dans la connaissance des soins pour personnes fragiles ou âgées et dans la coordination des prestataires ainsi que des aides disponibles pour le bien-vieillir à domicile.

Le détail des missions et de leurs attendus, ainsi que les livrables, est précisé ci-après.

3. MISSIONS ATTENDUES DU TITULAIRE

En préambule, il est rappelé que les missions doivent être accomplies dans le respect des attentes de la CPRN. Durant toute la durée de la relation contractuelle, une relation professionnelle basée sur les échanges est exigée. Cette relation doit s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue du service, visant un niveau de qualité élevé.

Les prestations et attendus se déclinent en cinq catégories :

1. **Évaluation de la situation de l'affilié demandeur et élaboration du plan d'aide ;**
2. **Instruction du dossier à soumettre à la Commission du fonds d'action sociale ;**
3. **Participation aux travaux de la Commission du fonds d'action sociale ;**
4. **Accompagnement de l'affilié :**
 - Mise en œuvre d'une décision d'attribution de prestation par la Commission ;
 - Accompagnement ou assistance administrative et/ou sociale pour les affiliés.
5. **Obligations générales du titulaire dans l'exécution du contrat**

Ces prestations sont déclenchées par l'envoi d'un bon de commande par la CPRN au titulaire.

En outre, dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire sera soumis à des obligations de compte rendu selon les conditions prévues ci-après.

1. Évaluation de la situation du demandeur et élaboration du plan d'aide personnalisé

La CPRN réceptionne toutes les demandes d'accompagnement individuelles des affiliés et transmet les dossiers à traiter au prestataire.

Les coordonnées sont ensuite mises à disposition du titulaire via un outil sécurisé pour une prise de contact dans un délai de 7 jours calendaires. Cette première prise de contact vise à fixer un rendez-vous pour l'évaluation de la situation du demandeur en fonction de la disponibilité de celui-ci.

Une notification est adressée au prestataire pour l'informer de la transmission des données.

La mission doit permettre de dresser un diagnostic approfondi de la situation de l'affilié et des dispositifs matériels et humains pouvant être mis en œuvre à son profit, incluant l'accompagnement dans les démarches administratives et la mise en œuvre du maintien à domicile avec les acteurs locaux (aide humaine et technique, coordination des intervenants, etc.).

L'évaluation réalisée par le titulaire, en tant que Care Manager, permet d'identifier un ensemble d'actions destinées à améliorer le quotidien des personnes accompagnées :

- Évaluation et identification des besoins et du plan d'aide personnalisé ;
- Accompagnement et coordination des différents services ;
- Aide et soutien dans les démarches administratives et financières.

Cette évaluation-bilan donne lieu à la rédaction d'une synthèse de l'accompagnement qui détaille, le cas échéant, le plan d'aide préconisé.

Il est à noter que les prestations concernent tous les affiliés de la CPRN et s'exécutent sur l'ensemble du territoire français. Le titulaire doit prévoir une assistance téléphonique et une adresse mail dédiées aux affiliés de la CPRN.

Le candidat est invité à préciser de manière détaillée, dans son offre, la méthodologie proposée pour le diagnostic ainsi que pour le suivi des prestations.

2. Préparation du dossier à soumettre à la Commission du fonds d'action sociale

Dès lors qu'il est identifié que l'affilié pourrait bénéficier, à titre subsidiaire ou principal, d'une prestation financée par le fonds d'action sociale, le titulaire assure la préparation d'une fiche de présentation répondant aux exigences de la CPRN. Ces informations seront transmises par voie dématérialisée selon un modèle et un format fourni par la CPRN.

Ce modèle pourra évoluer sans que le titulaire puisse refuser d'exécuter la prestation ni demander un changement de prix.

La restitution complète des dossiers avec la fiche de présentation et les pièces justificatives devront être transmis à la CPRN un mois avant la commission du fonds d'action sociale.

3. Participation aux travaux de la Commission du fonds d'action sociale

Sur sollicitation de la CPRN, l'interlocuteur dédié désigné par le titulaire (cf infra – obligations générales du titulaire) devra participer en présentiel aux travaux de la Commission du fonds d'action sociale de la CPRN afin de présenter le contenu et le contexte des dossiers soumis à cette dernière.

Le titulaire sera informé au plus tard 6 jours francs avant la date de la commission.

4. Accompagnement de l'affilié

Les demandes d'aides ayant fait l'objet d'une présentation auprès de la Commission du fonds d'action sociale seront, après décision de la Commission validée par l'autorité de tutelle, notifiées par les services de la CPRN à l'affilié.

Accompagnement à la mise en œuvre d'une décision d'attribution de prestation par la Commission

Dans l'hypothèse où la Commission a décidé de l'octroi d'une prestation, le titulaire recevra l'instruction de contacter l'affilié pour déployer le plan d'action personnalisé et rechercher des professionnels qualifiés et des aides financières supplémentaires mobilisables.

Accompagnement ou assistance administrative et/ou sociale pour les affiliés

Dans l'hypothèse où la Commission n'a pas octroyé de prestation, le titulaire recevra l'instruction de contacter l'affilié pour un entretien de finalisation. Si l'affilié en fait la demande, une prestation

d'accompagnement ou d'assistance administrative et/ou sociale peut être déclenchée pour mettre en œuvre les propositions du plan d'aide ou toute mesure identifiée lors du bilan.

Il en est de même si l'affilié n'a pas souhaité déposer de demande auprès de la Commission mais demande à bénéficier d'un accompagnement par le titulaire au titre du Care Management.

Cette prestation d'accompagnement consiste à orienter et conseiller l'affilié dans ses démarches administratives (ex : constitution d'un dossier APA, recherche d'un établissement, association locale,...).

5. Obligations générales du titulaire dans l'exécution du contrat

Le titulaire, dans l'exécution du contrat, est soumis aux obligations suivantes :

a) Partage des informations

Pour la mise en œuvre de la mission, la CPRN et le titulaire partageront les informations via un outil sécurisé mis à disposition gracieusement du titulaire.

Ces informations devront être utilisées dans le cadre de cette mission, selon des modalités d'accès et de transmission respectant la confidentialité des données et la réglementation en vigueur.

Le titulaire s'engage à respecter, dans les processus mis en œuvre, l'ensemble des dispositions réglementaires exigées en matière de protection des données personnelles et de confidentialité. Cette obligation s'étend à tous les processus mis en œuvre et livrables produits au cours de la mission.

Il fournira à la CPRN, sur demande de cette dernière, un rapport attestant de leur mise en œuvre.

b) Compte rendu d'activité

Dans le cadre du marché, le titulaire fournira mensuellement à la CPRN un rapport complet concernant l'activité réalisée, incluant :

- Nombre de bénéficiaires contactés, nombre de réponses positives, nombre de refus, nombre de bénéficiaires poursuivant la démarche ;
- Résultats qualitatifs : nature des besoins identifiés, raisons des refus, qualifications des actions, etc.

Le titulaire sera tenu de fournir un plan qualité relatif en particulier au contrôle des prestations effectuées (mécanismes d'autocontrôle, d'audit extérieur etc...).

Il est entendu que la CPRN pourra faire auditer ce compte rendu d'activité par le prestataire de son choix.

La CPRN pourra demander au titulaire la restitution des données de suivi de l'activité sous la forme d'un tableur (type Microsoft Excel) en données de base. Dans le cadre de son offre, le titulaire est invité à proposer d'autres éléments de reporting/tableaux de bord qu'il juge pertinents pour assurer le bon suivi de la prestation.

c) Interlocuteur dédié

Dans le cadre du marché, le titulaire devra désigner un interlocuteur privilégié en relation avec l'équipe métier de la CPRN. Celui-ci aura pour mission d'échanger régulièrement avec les interlocuteurs de la CPRN en charge de l'action sociale sur la gestion des dossiers.

Cet interlocuteur sera responsable de la remise des comptes rendus et de leur présentation aux services de la CPRN. Il participera, à la demande de la CPRN, à la Commission du fonds d'action sociale pour y présenter les dossiers de demande d'aide.

L'interlocuteur se tiendra disponible sur simple demande des services de la CPRN.

d) Obligation de veille, alerte et conseil

En complément des dispositions prévues dans le contrat cadre, le titulaire est tenu à une obligation d'alerte vis-à-vis des risques identifiés et susceptibles d'avoir un impact sur le projet (en termes de coût, qualité, délai, etc.).

À cet égard, le titulaire est invité à indiquer à la CPRN sans délai les risques identifiés et les solutions pouvant être envisagées. Le titulaire doit conseiller au mieux la CPRN sur les choix possibles et les solutions à mettre en œuvre pour garantir la bonne exécution de la prestation.

4. AUTRES INFORMATIONS

1. Volumétrie envisagée

Les volumes prévisionnels et maximum sont présentés dans l'annexe financière jointe au dossier de consultation.

2. Exhaustivité des prestations

Les prestations identifiées dans le bordereau de prix sont exclusives de toute autre prise en charge par la CPRN. En particulier, les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration des intervenants du titulaire sont à sa charge exclusive.