

## Cahier des Clauses Techniques Particulières CCTP

---

### Mise à disposition d'une solution logicielle de gestion des files d'attente pour le Centre d'examens de santé de la CPAM Gironde

**Marché n°44\_2024PS**  
**Marché à procédure adaptée – MAPA**

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1</b>	<b>ACHETEUR PUBLIC.....</b>	<b>3</b>
1.1	Dénomination de l'organisme contractant .....	3
1.2	Type d'acheteur.....	3
<b>ARTICLE 2</b>	<b>OBJET DU MARCHÉ.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 3</b>	<b>LIEU(X) D'EXECUTION DES PRESTATIONS .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 4</b>	<b>RAPPEL DU CONTEXTE ET DES OBJECTIFS DU MARCHÉ .....</b>	<b>3</b>
4.1	Le contexte .....	3
4.2	L'état des lieux.....	6
4.2.1	Les acteurs.....	6
4.2.2	Le déroulement de l'activité .....	6
4.2.3	Le parcours du consultant.....	6
4.2.4	Les outils utilisés .....	7
4.2.5	Les matériels utilisés .....	7
4.3	Les objectifs de la gestion de files d'attente .....	8
<b>ARTICLE 5</b>	<b>SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES GENERALES .....</b>	<b>8</b>
5.1	La présentation du périmètre.....	8
5.2	L'accueil des consultants .....	9
5.3	L'information sur les conditions d'attente et d'appel du consultant .....	9
5.4	L'appel du consultant pour sa prochaine prise en charge.....	9
5.5	L'orientation des consultants .....	10
5.6	Les éléments de pilotage.....	10
5.7	L'administration de la solution .....	10
<b>ARTICLE 6</b>	<b>NATURE ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS A REALISER .....</b>	<b>10</b>
6.1	La mise en service de la solution .....	11
6.2	La maintenance, les délais et les modalités d'intervention, la réversibilité, les traces.....	12
6.2.1	Mise à disposition de la plateforme, des Web services .....	12
6.2.2	Maintenance du logiciel .....	12
6.2.3	Assistance par téléphone / Formation continue.....	13
6.2.4	Mises à jour de la solution logicielle .....	13
6.3	La réversibilité des données .....	13
6.4	Les exigences de sécurité .....	13
6.4.1	Droits d'accès .....	13
6.4.2	Chiffrement des données.....	13
6.4.3	Séparation des données chez l'hébergeur .....	13
6.4.4	Conformité réglementaire RGPD .....	14
6.4.5	Sécurité physique.....	14
6.4.6	Traçabilité des actions.....	14
6.4.7	Notification des incidents de sécurité et violations de données .....	14
6.4.8	Personnels en charge des interventions dans le cadre du support .....	14
6.4.9	Continuité de service .....	14
6.4.10	Sauvegardes et restaurations.....	14
<b>ARTICLE 7</b>	<b>RESPONSABLES TECHNIQUES DES PRESTATIONS.....</b>	<b>14</b>
7.1	Pour le pouvoir adjudicateur .....	14
7.2	Pour le candidat.....	14
<b>ARTICLE 8</b>	<b>ACCES ET CONSIGNES .....</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 9</b>	<b>PROTECTION DU MATERIEL .....</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 10</b>	<b>HYGIENE ET SECURITE.....</b>	<b>15</b>

## Article 1 ACHETEUR PUBLIC

### 1.1 Dénomination de l'organisme contractant

Organisme	Caisse primaire d'assurance maladie de la Gironde
Pouvoir adjudicateur	Monsieur Philippe CLAUSSIN Directeur
Adresse	Place de l'Europe
Code postal	33085
Localité	Bordeaux cedex
Pays	France
Courriel	<a href="mailto:achat-marche.cpam-gironde@assurance-maladie.fr">achat-marche.cpam-gironde@assurance-maladie.fr</a>
Adresse profil acheteur	<a href="https://www.marches-publics.gouv.fr/">https://www.marches-publics.gouv.fr/</a>

### 1.2 Type d'acheteur

La Caisse primaire d'assurance maladie est un organisme privé gérant un service public, il s'agit d'un organisme de sécurité sociale soumis à l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation des marchés des organismes de Sécurité sociale ainsi qu'au code de la commande publique.

## Article 2 OBJET DU MARCHÉ

Le présent Cahier des clauses techniques particulières a pour objet de définir les prestations attendues dans le cadre d'une solution logicielle de gestion des files d'attente pour le Centre d'examen de santé de la CPAM de la Gironde.

## Article 3 LIEU(X) D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations, objet du présent marché, seront exécutées pour le compte de la CPAM de la Gironde, dans les locaux du Centre d'examen de santé situé : 5 Avenue Robert Schuman – 33130 BEGLES.

## Article 4 RAPPEL DU CONTEXTE ET DES OBJECTIFS DU MARCHÉ

### 4.1 Le contexte

#### La CPAM de la Gironde

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de la Gironde est un établissement de droit privé, chargé d'une mission de service public, gérant au niveau local (départemental) les risques maladie et accidents du travail et maladies professionnelles.

Dans ce cadre, elles ont pour missions de/d' :

- Affilier les assurés sociaux et gérer leurs droits à l'assurance maladie,

- Traiter les feuilles de soins et assurer le service des prestations d'assurance maladie et d'accidents du travail / maladies professionnelles (remboursement des soins, paiement des indemnités journalières, avance des frais médicaux aux bénéficiaires de la CMU, etc...),
- Appliquer chaque année, en relation avec les professionnels de santé, un plan d'action en matière de gestion du risque,
- Appliquer et promouvoir la politique nationale de prévention et de promotion de la santé (campagnes de vaccination antigrippe, risque cardio-vasculaire...),
- Assurer une politique d'action sanitaire et sociale par des aides individuelles aux assurés et des aides collectives au profit d'associations.

### Le Centre d'examens de santé

Le Centre d'examens de santé (CES) de Bordeaux, géré par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde, fait partie du Réseau des CES de Nouvelle Aquitaine et intègre un laboratoire de biologie médicale.

La mission du CES s'articule autour de trois orientations stratégiques principales :

- Développer la prévention auprès des populations qui en ont le plus besoin (personnes éloignées du système de santé fragilisées ou ne bénéficiant pas d'un dispositif de suivi médical organisé). A ce titre, le Centre d'examens de santé invite à des Examens de Prévention en Santé (EPS), et à des entretiens personnalisés.
- Apporter une offre de service aux médecins traitants en matière de prévention : Éducation Thérapeutique du Patient (ETP), éducation en santé. Les consultants<sup>1</sup> sont accueillis soit en entretien individuel, soit en groupe lors d'ateliers.
- Contribuer à l'observation et à la surveillance épidémiologique dans une collaboration avec l'INSERM, avec la cohorte nationale CONSTANCES.

### L'Examen de Prévention en Santé (EPS)

L'EPS est personnalisé en fonction de l'âge, du sexe, des facteurs de risques selon un guide de recommandations national : le parcours est modulé. Il prend en compte les difficultés d'accès aux soins et à la prévention. Les consultants ne rencontrent pas, tous, les mêmes professionnels.

---

<sup>1</sup> Consultant = assuré invité au CES pour consulter un ou des professionnels

# L'examen de prévention en santé, c'est quoi ?



Une équipe pluridisciplinaire à votre écoute vous accueille dans un lieu unique.

3



Des examens médicaux et des analyses biologiques réalisés au CES, vous sont proposés selon votre situation.

1



Un agent d'accueil vous informe sur vos **droits en santé** et vous accompagne, si besoin, dans **vos démarches** (carte vitale, complémentaire santé, déclaration du médecin traitant, DMP...).

4



Le médecin **envisage avec vous les suites à donner** à votre examen de prévention en santé (médecin traitant, tabacologue...).

2



Des professionnels de santé (médecins, infirmiers, dentistes) abordent avec vous **vos préoccupations** et répondent à **vos questions**.

5



Le **compte-rendu de votre examen de prévention en santé** vous est expliqué, et avec votre accord, est envoyé à votre médecin traitant.

## 4.2 L'état des lieux

### 4.2.1 Les acteurs

L'équipe du CES est composée de personnels administratifs et de professionnels de santé :

- |                |                   |                       |                            |
|----------------|-------------------|-----------------------|----------------------------|
| • 7 médecins   | • 1 diététicienne | • 1 psychologue       | • 12 agents administratifs |
| • 7 infirmiers | • 1 dentiste      | • 1 neuro psychologue | • 5 cadres                 |
| • 3 préleveurs |                   |                       |                            |

Soit un total de 38 utilisateurs à ce jour.

Le nombre et la liste nominative des utilisateurs peuvent évoluer en fonction des mouvements de personnel.

Plusieurs profils d'utilisateurs existent (cf annexe 1 Événements par rôle : scénario de la file d'attente) :

- 4 administrateurs, aussi superviseurs et utilisateurs : ils ont accès à toutes les fonctionnalités de l'outil dont statistiques, différents paramétrages... ;
- 14 superviseurs (hors administrateurs) qui sont aussi utilisateurs : ils ont la vision globale de l'activité en temps réel ;
- 20 utilisateurs (hors superviseurs et administrateurs) : ils ont la vision de leur activité.

### 4.2.2 Le déroulement de l'activité

L'équipe de professionnels administratifs du CES :

- étudie la situation administrative du consultant,
- compense les limites de l'outil actuel de gestion des files d'attente.

L'équipe de professionnels de santé du CES procède à une exploration de l'état de santé de la personne, par une évaluation de la situation médico-sociale, des analyses biologiques, des tests de dépistage, un repérage des facteurs de risques.

L'équipe de professionnels de santé du CES procède à une exploration de l'état de santé de la personne, par une évaluation de la situation médico-sociale, des analyses biologiques, des tests de dépistage, un repérage des facteurs de risques.

Cette consultation peut être complétée sur des aspects spécifiques en cas de besoin (psychologie, diététique, gynécologie, tabacologie).

### 4.2.3 Le parcours du consultant

À son arrivée, le consultant est enregistré dans le gestionnaire de file d'attente, soit via un mini-PC avec moniteur tactile, soit via l'agent administratif à l'accueil.

Il est orienté vers un box pour valider son dossier administratif.

Il est ensuite orienté vers un premier professionnel de santé.

Il est possible que le consultant soit invité à compléter son parcours : il est, dans ce cas, dirigé directement vers le professionnel de santé avec lequel il a rendez-vous.

Motif de visite	Modalités	Professionnel concerné	Complément	Lieu
<b>EPS : examens en prévention de Santé</b>	Parcours santé réalisé en 1 ou 2 fois	Plusieurs professionnels de santé		CES de la Gironde ou délocalisé
<b>EIP : Entretien Individuel en Prévention</b>	Le consultant a la possibilité de venir entre 1 à 3 fois sur 7 thématiques	Une IDE (Infirmier Diplômé d'Etat), ou une diététicienne ou une psychologue		CES de la Gironde ou délocalisé
<b>MBP : Mon bilan En prévention</b>	Un rendez-vous par tranche d'âge (4 tranches d'âge)	Une IDE		CES de la Gironde ou délocalisé
<b>Consultation tabac</b>	Autant de consultation que nécessaire.	Une IDE		CES de la Gironde ou en visioconférence ou téléphone
<b>ETP : Education Thérapeutique du Patient - Entretien individuel</b>	Plusieurs entretiens (2 à 3)	Une IDE		CES de la Gironde ou en visioconférence
<b>ETP : Education Thérapeutique du Patient - Séance collective</b>	Plusieurs séances (2 à 4) sur 3 thématiques	Deux animatrices : IDE ou diététicienne	Jusqu'à 10 personnes en séances	CES de la Gironde

Aujourd'hui, le CES reçoit en moyenne 80 consultants par jour, pour un nombre maximum de professionnels connectés simultanément de 25 professionnels (sur un vivier de 38 professionnels).

Les assurés qui ont réalisé un EPS ne seront pas réinvités avant 5 ans.

#### 4.2.4 Les outils utilisés

- L'outil métier : SAGES 2

Il connaît une partie de l'agenda de la journée (agenda par activité : EPS, Constances...) et les consultants invités dans ces agendas. Il enregistre les données médicales et paramédicales recueillies pour tous les consultants reçus, trace les étapes de leur parcours personnalisé et permet la rédaction du document final.

- Un outil de planification RH : CAPACITÉ

Il connaît les présences et absences des professionnels ainsi que les plages dédiées à la prise en charge des consultants. Il permet la visualisation pour tous du planning prévisionnel des journées.

- Des outils bureautiques (calendrier Outlook, Zoom) et le planning du gestionnaire de file d'attente actuel

Ils permettent au personnel administratif et infirmier de donner des RV à des consultants (1 agenda par professionnel). Ces outils vont être revus à l'occasion de l'acquisition par le CES d'un agenda. Cette acquisition est en cours, et la coordination avec l'outil de gestion de file d'attente devra être travaillée lors de la phase de préparation à l'installation du gestionnaire de file d'attente.

- Le dossier papier du consultant

Il comporte notamment une feuille de circulation qui permet d'avoir des informations non mentionnées dans Sages 2.

- Un gestionnaire de file d'attente sous forme de modules, avec écrans d'affichage, planning et borne tactile

Il permet de visualiser le déroulement de la journée, mais ne gère pas de façon autonome les parcours. Les données statistiques et l'historique de cet outil ne sont pas simples à exploiter. Cet outil est en fin de vie.

#### 4.2.5 Les matériels utilisés

##### Les mini-PC avec moniteurs tactiles

Le CES prévoit l'achat d'un ou deux mini-PC munis de moniteurs tactiles mis à disposition des consultants pour s'identifier dès leur arrivée.

Configuration des mini-PC et écrans tactiles :

- Lenovo ThinkCentre M70q Gen4 12E3 - Minuscule - Core i5 13400T / 1.3 GHz - RAM 16 Go - SSD 512 Go - TCG Opal Encryption 2, NVMe - UHD Graphics 730 - Gigabit Ethernet, IEEE 802.11ax (Wi-Fi 6) LAN sans fil: - 802.11a/b/g/n/ac/ax, Bluetooth 5.1 - Win 11 Pro
- iiyama ProLite T2754MSC-B1AG - Écran LED - 27 - écran tactile - 1920 x 1080 Full HD (1080p) @ 60 Hz - IPS - 300 cd/m<sup>2</sup> - 1000:1 - 4 ms - HDMI, VGA -T2754MSC-B1AG

## Les écrans

La CPAM prévoit l'achat préalable de trois écrans TV d'une taille comprise entre 43 et 50 pouces.  
Les écrans sont équipés de box permettant la diffusion de vidéos.

### 4.3 Les objectifs de la gestion de files d'attente

La mise en œuvre d'une solution logicielle de gestion des files d'attente au CES de la Gironde doit répondre aux objectifs suivants :

- Améliorer la qualité de service en fluidifiant et en tirant le meilleur parti des files d'attente
- Dégager des gains en efficacité grâce à des automatisations
- Piloter et réguler le parcours du consultant
- Réguler le temps d'occupation des professionnels

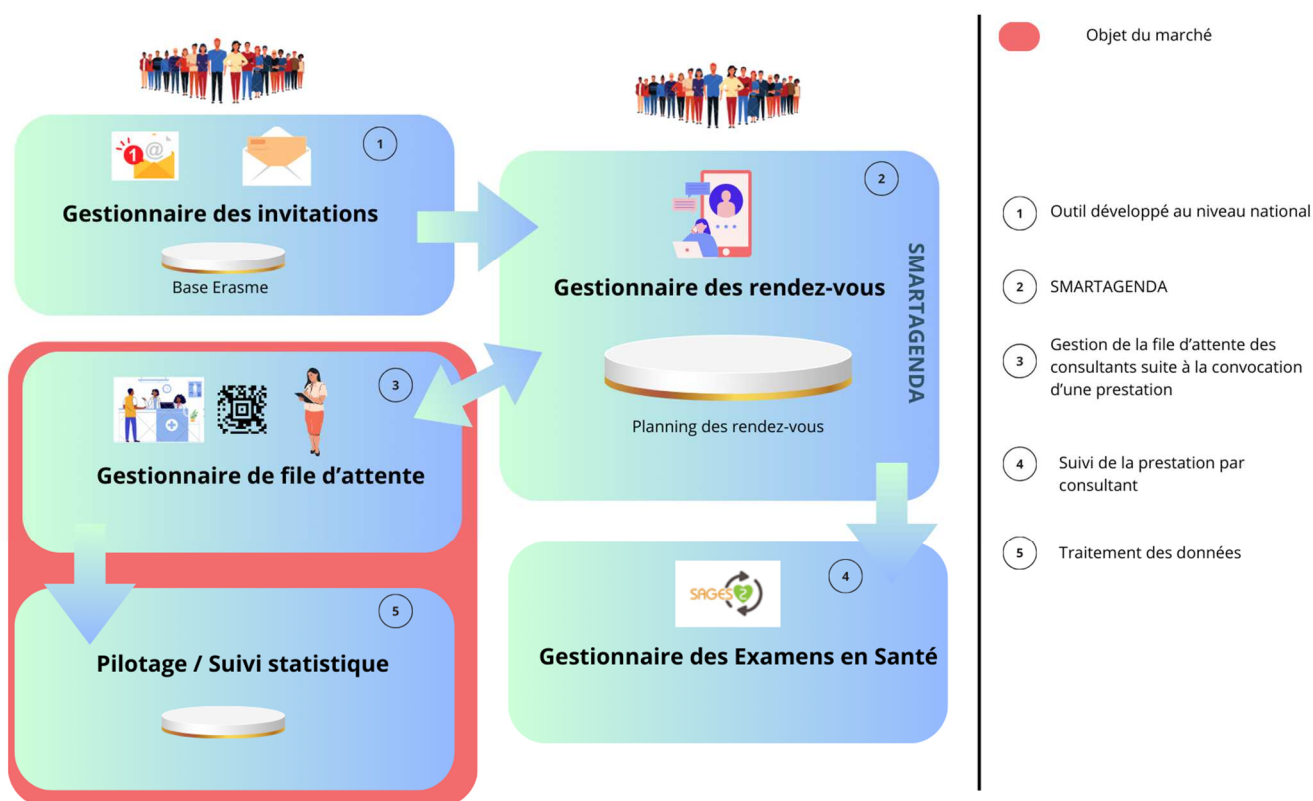
Dans l'idéal, la solution à venir pourra permettre l'import quotidien des rendez-vous prévus au format CSV (soit import manuel, soit import automatisé si cela est compris dans l'offre du prestataire sans surcoût).

Cet import doit comprendre toutes les données du rendez-vous permettant d'identifier la personne (sans données médicales ou sensibles).

## Article 5 SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES GENERALES

### 5.1 La présentation du périmètre

Afin de répondre au besoin du projet, la solution devra s'imbriquer avec les outils existants.



La prise de rendez-vous est réalisée en amont dans SMARTAGENDA, par les professionnels du CES.

L'outil métier, SAGES 2, qui permet de suivre la réalisation de l'activité, n'est pas relié à la solution GFA. L'outil métier, SAGES 2, est en revanche alimenté via une interface sur les rendez-vous du jour pris dans SMARTAGENDA.

L'activité du CES peut évoluer vers du multi-sites. Cette éventualité ferait alors l'objet d'un avenant.



## 5.2 L'accueil des consultants

Si le consultant est enregistré pour un rendez-vous attendu le jour-même dans GFA, le système le reconnaît automatiquement grâce au fichier importé le matin même ou la veille en fin de journée, il le balise comme arrivé et le dirige vers la file d'attente adéquate.

Sinon, le consultant est enregistré manuellement (soit il s'enregistre lui-même, soit un agent du CES le fait).

Le consultant a la possibilité de s'identifier via un ou plusieurs moniteurs tactiles.

## 5.3 L'information sur les conditions d'attente et d'appel du consultant

Les écrans affichent des vidéos de prévention ainsi que les informations utiles à l'orientation des consultants : affichage par exemple de la civilité ou de l'initiale du prénom, du nom et du numéro du cabinet.

Les vidéos de prévention sont fournies par un Titulaire et transmises via une box installée au CES.

Dans le déroulement de la journée, interviennent deux fonctions : superviseur et utilisateur.

La supervision de la journée s'appuie sur des données en temps réel (**accessibles au fil de l'eau**) et des alertes selon des critères à définir. Par exemple :

- Les temps d'attente, les délais et les durées de prise en charge (pour chaque professionnel et chaque consultant avec son motif de visite)
- Les durées des parcours par motif de visite, avec une alerte si trop long
- Le statut de chaque consultant par motif de visite (prévu, en cours, parti)
- Les parcours des consultants par motif de visite : les prises en charge réalisées, celles à réaliser, celles en cours avec l'heure de début
- Les consultants par motif de visite, pris en charge par chaque professionnel
- Le nombre de consultants reçus par chaque professionnel au moment où on scrute
- Le nombre total de consultants reçus et le nombre encore attendus au moment où on consulte
- Les consultants non venus au moment où on scrute
- La durée moyenne, minimale et maximale de prise en charge par catégorie de professionnels au moment où on scrute

À l'issue de la journée, par exemple :

- Nombre de prises en charge du jour par professionnel de santé
- Nombre de prises en charge du jour pour tous les professionnels de santé du jour
- Nombre moyen de prises en charge du jour par professionnel de santé de la journée
- Nombre moyen de prises en charge du jour pour tous les professionnels de santé du jour
- Nombre de personnes convoquées non venues

Pour l'utilisateur, la solution GFA permet de voir, par exemple :

- Le nombre de consultants dont le parcours a commencé
- Le délai d'attente avant sa prochaine prise en charge

## 5.4 L'appel du consultant pour sa prochaine prise en charge

En fonction du motif du rendez-vous, le consultant est envoyé dans la file d'attente d'un professionnel en particulier ou dans la file d'attente d'une catégorie de professionnels.

Le professionnel est alerté qu'un consultant lui est attribué par une notification sonore et/ou visuelle (barre des tâches).

La solution GFA permet d'attribuer le consultant au professionnel suivant, automatiquement en fonction des règles définies dans le paramétrage avec la possibilité manuelle de réattribuer le consultant à un autre professionnel.

## 5.5 L'orientation des consultants

En fin de consultation, le professionnel clôt la prise en charge : il rend le consultant disponible pour la prise en charge suivante ou pour la sortie (si rendez-vous unique).

Le logiciel permet d'annoter la fiche du consultant facilitant l'échange d'information entre professionnels.

Le superviseur garde la possibilité d'orienter le consultant.

## 5.6 Les éléments de pilotage

**Les données sont extractibles a posteriori et à disposition exclusive de l'administrateur :**

Le candidat doit préciser dans son offre le délai de mise à disposition de ces données, le contenu exact des données, ainsi que la durée maximale d'archivage (devra être en cohérence avec les exigences de notre DPO). Par exemple :

- Nombre de consultants pris en charge sur une période donnée (paramétrable), selon le type de professionnels de santé
- Durée du parcours par type de parcours
- Durée du temps d'attente
- Durée du temps de prise en charge par un professionnel de santé (durée du RDV lui-même) / professionnel de santé
- Durée du temps de prise en charge par un professionnel de santé (durée du RDV lui-même) / profession de santé
- Durée du temps de prise en charge par un professionnel de santé (durée du RDV lui-même) pour tous les professionnels de santé
- Nombre de prises en charge / professionnel de santé sur une période donnée
- Nombre de prises en charge pour tous les professionnels de santé sur une période donnée
- Nombre de personnes convoquées non venues sur une période donnée
- Nombre de personnes venues non prises en charge sur une période donnée

L'outil conserve les données nominatives pendant une semaine, avec export si possible programmable. Au bout de ce temps, la solution conserve des données anonymisées et extractibles en XL ou CSV obligatoirement a minima, pendant toute la durée du contrat.

## 5.7 L'administration de la solution

L'administrateur local a accès au paramétrage local de la solution, notamment :

- il alimente toutes les rubriques pour lesquelles GFA attend une information,
- il indique à GFA les règles de l'activité (parcours du consultant, modulation...),
- il déclare et paramètre les différents utilisateurs : profil, habilitation...,
- il répond aux questions des utilisateurs,
- il assure le support de 1<sup>er</sup> niveau sur le site,
- il est le relais du fournisseur et des services support internes,
- il paramètre la restitution de données : tableau, graphe...,
- il assure la gestion des exports automatiques,
- il forme les utilisateurs.

## Article 6 NATURE ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS A REALISER

L'hébergement des serveurs est soit en mode SAAS (avec un serveur HDS), soit en mode local.

**La solution logicielle doit être compatible avec Windows 11.**

Le Titulaire doit prévoir l'accès au service pour les différents profils : utilisateur, superviseur, administrateur et diffusion vidéo.

Une mise à jour des certificats doit être réalisée si nécessaire.

Les patches de sécurité devront être appliqués dès leur sortie accompagnés d'une communication par mail vers la CPAM de la Gironde pour l'en informer.

Les données doivent être sauvegardées quotidiennement avec une rétention minimale de 30 jours. La solution doit permettre de pouvoir exporter les backups de manière automatisée.

Une matrice de flux entre les différents équipements de la solution et les postes utilisateurs devra être fournie lors de la réponse.

## 6.1 La mise en service de la solution

Conformément au Chapitre 5 (articles 29 à 34) du CCAG-TIC, l'acheteur définit les fréquences de livraison en coordination avec les équipes d'exploitation. Un procès-verbal de recette permet l'émission des factures, pour chaque phase, selon les indications portées à l'annexe financière (taux d'acompte prédéfini par phase).

Pour la prestation de mise en service de la solution de gestion des files d'attente, le Titulaire doit prévoir la planification des trois phases suivantes :

	Prestation	Livrables attendus	Validation des phases	Taux d'acompte du tarif forfaitaire de cette prestation
1	Installation de la solution logicielle	1) Procès-verbal d'installation 2) Mode d'emploi du logiciel en français dématérialisé 3) Plan d'installation (connectique)	<b>Constat de bon fonctionnement dans l'environnement du CES</b> (logiciel conforme au CCTP et au paramétrage demandé)	30%
	Paramétrage de la solution : au maximum 4 réunions du groupe de travail	1) Compte-rendus des réunions du groupe de travail 2) Rédaction d'un cahier des charges des paramétrages validés		
	Base de test	1) Résultat des tests 2) Liste des correctifs demandés et mis en place 3) Présentation détaillée de la version finale		
2	Base de production	1) Installation en production 2) Liste des correctifs demandés et mis en place 3) Présentation détaillée de la version finale	<b>Procès-verbal de vérification du service régulier en base de production</b>	40%
3	Formation de 7 personnes aux profils : utilisateur et superviseur et administrateur  <i>* l'administrateur est aussi superviseur et utilisateur. Le superviseur est aussi utilisateur. Le prix forfaitaire comprend : - la reproduction et la fourniture des supports de formation (dématérialisé et/ou papier), - les frais de déplacement et d'hébergement de l'intervenant (et autres frais)</i>	Modes d'emploi et modes opératoires en français, au format papier et dématérialisé, pour chacun des profils	<b>Procès-verbal de réalisation des formations</b>	30%

Chaque phase de la prestation de mise en service est soumise à :

- des livrables à fournir par le Titulaire ;
- une date à respecter pour chaque phase, selon le planning prévu par le Titulaire et validé par la CPAM en réunion initiale de démarrage ;
- la validation finale par la CPAM (constat de bon fonctionnement, PV de vérification du service régulier et PV de réalisation des formations).

Il est attendu un accompagnement attentif de la part du Titulaire jusqu'à la mise en œuvre effective de la solution logicielle GFA et la réalisation des formations.

**Toutes ces étapes doivent figurer dans la planification établie par le candidat en annexe 5 du cadre de réponse technique. Les dates doivent être reportées en annexe 2 de l'AE (annexe financière).**

Une fois le marché notifié, cette planification est reprise en réunion de démarrage. Le Titulaire est alors tenu de respecter les délais indiqués dans cette planification et validés en réunion de démarrage, sous peine de pénalités (article 19 du CCAP).

## **6.2 La maintenance, les délais et les modalités d'intervention, la réversibilité, les traces**

### **6.2.1 Mise à disposition de la plateforme, des Web services**

Le Titulaire s'engage à résoudre toute indisponibilité à J+7 maximum.

Dans le cadre de la mise à disposition de la plateforme, le niveau de disponibilité sera calculé comme suit :

$$\text{Niveau de disponibilité par mois} = \frac{\text{TMM} - \text{TMIIM}}{\text{TMM} - \text{TMIJM}} \times 100$$

Où :

- TMM = Total des minutes sur le mois
- TMIIM = Total des minutes d'indisponibilité injustifiée sur le mois
- TMIJM = Total des minutes d'indisponibilité justifiée sur le mois

Les indisponibilités justifiées sont définies comme :

- issues de facteurs indépendants de la volonté du Titulaire, y compris un cas de force majeure ou des problèmes d'accès Internet ou des problèmes connexes se produisant au-delà du point de démarcation du Titulaire ;
- une défaillance technique/organisationnelle d'un tiers ou de tout matériel, logiciel ou technologie tiers.

Le taux de disponibilité de la plateforme d'une part et celui des web services et API d'autre part, devra être communiqué chaque année aux services utilisateurs, ou accessible en ligne, voire si besoin accompagnés des justificatifs adéquats.

Dans le cas où un service utilisateur en fait la demande, ces taux devront lui être communiqués, accompagnés des justificatifs adéquats, dans un délai de trois (3) jours ouvrés.

### **6.2.2 Maintenance du logiciel**

Toute anomalie doit être notifiée au Titulaire par le CES, à l'adresse mail qu'il indiquera ou via une plateforme de support.

Le Titulaire s'engage à résoudre les difficultés liées à l'utilisation du logiciel et de la plateforme dans un délai maximum de 7 jours. Les différentes étapes de la prise en charge de l'incident devront être tracées.

La maintenance peut être réalisée à distance ou en présentiel sur site (aux frais du Titulaire).

Le Titulaire confirme sa prise en charge et la résolution de l'incident par mail ou sur une plateforme dédiée.

Ces mails doivent être adressés aux administrateurs de la solution logicielle avec copie à [achat-marche.cpam-gironde@assurance-maladie.fr](mailto:achat-marche.cpam-gironde@assurance-maladie.fr)

Dans le cas où ces délais ne seraient pas respectés, le Titulaire s'expose à des pénalités.

#### **6.2.3 Assistance par téléphone / Formation continue**

L'offre du Titulaire comprend un service d'assistance téléphonique (ou mail) **pour une durée d'a minima d'une heure par mois.**

Les appels téléphoniques doivent être passés en heures ouvrées (de 9h à 17h). La réponse du Titulaire doit être apportée dans les 24 heures de la demande. Dans le cas où le Titulaire est injoignable par téléphone aux heures ouvrées, le service utilisateur adresse un mail à l'adresse qui sera communiquée par le Titulaire pour lancer le délai de 24 heures qui s'impose à lui pour répondre à la sollicitation d'assistance ou de formation continue.

Le décompte du temps utilisé au téléphone (en cas de forfait en minutes) est réalisé par le Titulaire et doit être fourni à la CPAM sur simple demande.

#### **6.2.4 Mises à jour de la solution logicielle**

La solution logicielle sera automatiquement mise à jour dans sa dernière version. Les mises à jour se feront en dehors des heures ouvrées, pour éviter toute interruption de service. Le Titulaire devra prévenir par mail les services utilisateurs à minima 48 heures avant l'intégration de la mise à jour.

### **6.3 La réversibilité des données**

Le Titulaire est tenu de mettre en place une solution de réversibilité des données, permettant à la CPAM une réinternalisation des données et/ou une reprise par un tiers.

La profondeur des extractions des données (intégralité des données comportementales des contacts CPAM) est celle de la durée du marché.

A la demande de la CPAM, les données seront fournies au format CSV et/ou XL, sans surcoût et dans un délai raisonnable (moins de 5 jours ouvrés).

### **6.4 Les exigences de sécurité**

Dans le cas d'une solution en mode SaaS, le candidat devra garantir les mesures de sécurité appliquées en tant qu'hébergeur de données de santé.

Dans le cas d'une solution avec une infrastructure hébergée chez le client, le client veillera à ce que les mêmes mesures de sécurité soient mises en place et appliquées.

#### **6.4.1 Droits d'accès**

L'attribution des droits doit être basé sur des rôles (utilisateur, superviseur, administrateur). L'accès à la solution devra s'effectuer si possible au moyen d'une authentification forte (à deux facteurs).

#### **6.4.2 Chiffrement des données**

Le candidat devra proposer une solution utilisant le chiffrement des flux de façon générale (d'administration et de données métier), ce chiffrement garantissant la confidentialité et l'intégrité des données (mécanismes de chiffrement tels que le chiffrement AES-256).

**Le certificat HTTPS est obligatoire.**

Cette condition devra être garantie par le Titulaire s'il fait appel à des sociétés hors UE.

#### **6.4.3 Séparation des données chez l'hébergeur**

Dans le cas d'une solution en mode SaaS et d'une infrastructure partagée, le Titulaire devra garantir un mécanisme de séparation logique quand la séparation physique n'est pas possible.

Dans le cas d'une solution avec une infrastructure hébergée chez le client, la séparation a minima logique devra être proposée par défaut par le titulaire.

#### **6.4.4 Conformité réglementaire RGPD**

Le Titulaire doit mettre à disposition les documents permettant de prouver sa mise en conformité pour pouvoir héberger des données de santé (Offre souscrite auprès de l'hébergeur prouvant qu'il respecte la norme ISO 27001 et qu'il est certifié hébergeur de données de santé). En qualité de sous-traitant, l'éditeur doit permettre signer un accord sur le Traitement des Données (« DPA ») dans lequel sont énoncées les mesures mises en œuvre relatives à la confidentialité et la sécurité des Données Personnelles.

#### **6.4.5 Sécurité physique**

Dans le cas d'une infrastructure hébergée chez le Titulaire ou d'une solution en mode SaaS (logiciel en tant que service), le candidat devra fournir les garanties que l'hébergeur met en place toutes les mesures de sécurité physique permettant de protéger les data center (anti-intrusion, contrôle d'accès, surveillance vidéo, mécanismes d'extinction d'incendie, protection contre les dégâts des eaux, protection contre la foudre et les surtensions. ...).

Dans le cas d'une solution avec une infrastructure hébergée chez le client, la sécurité physique devra être assurée par le client dans le cadre du respect de sa politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI-MCAS).

#### **6.4.6 Traçabilité des actions**

La solution devra proposer pour les administrateurs et à défaut de mettre à disposition sur demande, les traces sur les actions effectuées (actions de connexions, actions de modification du paramétrage, actions sur les données traitées ...). Ces traces permettant de réaliser des audits dans le cadre de la PSSI MCAS (Politique de Sécurité des Systèmes d'Informations du Ministère Chargé des Affaires Sociales).

#### **6.4.7 Notification des incidents de sécurité et violations de données**

Le Titulaire devra tenir informé des événements et changements impactant la sécurité (failles, attaques en cours, mise à jour majeure, violation de données à caractère personnel ...), **dans les 24 heures de sa connaissance de l'événement, par mail auprès du DPO de la CPAM et/ou de l'interlocuteur technique DSI.**

#### **6.4.8 Personnels en charge des interventions dans le cadre du support**

Le candidat devra préciser les moyens mis en œuvre pour sensibiliser les personnels en charge de l'infogérance sur tous les enjeux de la sécurité des systèmes d'information.

#### **6.4.9 Continuité de service**

Le candidat devra présenter les mesures techniques et organisationnelles mises œuvre pour assurer la disponibilité de la solution.

#### **6.4.10 Sauvegardes et restaurations**

Le candidat devra présenter les moyens techniques et organisationnels pour assurer la sauvegarde de la solution proposée. Les flux et stockages des sauvegardes devront garantir la confidentialité des données et respecter les standards de l'état de l'art.

## **Article 7 RESPONSABLES TECHNIQUES DES PRESTATIONS**

### **7.1 Pour le pouvoir adjudicateur**

Le suivi des prestations, objet du présent marché, est effectué par la Responsable administrative du CES, sous l'autorité du pouvoir adjudicateur.

### **7.2 Pour le candidat**

Dès la notification du marché, le candidat désigne une personne pour le représenter auprès du pouvoir adjudicateur pour toute question touchant à la réalisation des prestations.

Ce représentant du candidat assure le contrôle et a la responsabilité des tâches définies ci-dessous :

- la qualité des interventions dans le respect des règles de l'art ;
- le respect des délais ;
- la planification et la gestion des interventions ;
- la mise à jour de la documentation fonctionnelle et technique ;
- la disponibilité de l'assistance téléphonique.

## **Article 8 ACCES ET CONSIGNES**

L'opérateur économique doit respecter les consignes de sécurité en vigueur dans l'ensemble des locaux de la CPAM, sous peine de pénalité (article 19 du CCAP).

## **Article 9 PROTECTION DU MATERIEL**

L'opérateur économique doit garantir la non-contamination du matériel sur lequel il peut être amené à intervenir, sous peine de pénalité (article 19 du CCAP).

## **Article 10 HYGIENE ET SECURITE**

Dans le cas d'une crise sanitaire (type COVID), la CPAM exige que le personnel de l'opérateur économique porte impérativement un masque, répondant aux normes en vigueur, lorsqu'il est amené à intervenir dans les locaux de la CPAM.

Il doit, de plus, se conformer aux règles de protection de la santé de la CPAM, en vigueur au moment de son intervention.

Ces deux obligations sont sanctionnées par une pénalité, selon l'article 19 du CCAP.

**11.1 Les événements par rôle : scenario de la file d'attente**

Les rôles :

Professionnel :-----administratif, médecin, dentiste, infirmier, préleveur, diététicien, neuropsychologue

Temps hors prise en charge :-----auto prélèvement, prélèvement, collation, ECG, attente, dehors, réunion partenaire

Encadrement : -----Régulateur ou superviseur ou manager

Support : -----statistiques ; administrateur

Motif du rendez-vous :

Parcours : EPS, jeune retraité, sénior. La visite est réalisée en une fois ou en deux fois

Rendez-vous : EPS à terminer (2ème temps) ou entretien individuel ou collectif ; et également rendez-vous avec un professionnel identifié ou avec une catégorie de professionnel ou de motif

Hypothèse : Il y a une liaison entre l'agenda et la file d'attente, soit automatique soit manuelle.

**Le consultant arrive dans l'établissement**

Je suis le consultant Joël

- Je m'identifie à la borne soit :
  - Avec ma Carte vitale.
  - Manuellement.
- Trois possibilités :
  - Je viens pour un EPS complet ou la 1<sup>ère</sup> partie de l'EPS :
    - ✓ GFA m'oriente directement dans la file d'attente des box d'accueil administratifs.
  - Je viens pour un rendez-vous : EPS 2<sup>ème</sup> temps, ou bien entretien individuel ou collectif
    - ✓ GFA m'oriente directement dans la file d'attente du professionnel identifié avec qui j'ai rendez-vous (ou dans la file d'attente de la catégorie de professionnel ou dans la file d'attente du motif de visite).
  - Je ne suis pas dans la liste des rendez-vous du jour ou je ne suis pas reconnu :
    - ✓ GFA m'oriente vers l'accueil : je suis accompagné à la sortie ou je suis créé dans GFA pour mon motif de visite.

**L'agent administratif accueille le consultant**

Je suis Sophie l'agent administrateur d'accueil

- Je reçois le consultant qui se présente à l'accueil :
  1. il a RV aujourd'hui mais la borne ne l'a pas reconnu
  2. il a RV ultérieurement
  3. il n'a pas du tout RV.
- Je prends une décision :
  - raccompagner le consultant à la sortie
  - ou accueillir le consultant au CES
- Je l'identifie comme étant Joël en vérifiant son identité.
- Je l'intègre dans le gestionnaire de files d'attente et dans les consultants du jour de SAGES 2, et, si nécessaire, je mets à jour l'agenda
- Deux possibilités :
  - ✓ Joël arrive pour la 1<sup>ère</sup> fois dans le cadre d'un EPS :
    - Je le coche comme arrivé dans SAGES2.
    - GFA oriente Joël dans le box d'accueil de Christelle qui est disponible.
  - ✓ Joël vient pour un RV (2<sup>ème</sup> temps, ou individuel ou collectif) :
    - GFA oriente Joël directement dans la file d'attente du professionnel concerné par sa venue.
- J'informe Joël de son lieu d'attente



### EPS 1 - BOX vu par le consultant

Je suis le consultant Joël

- Je suis pris en charge par Christelle l'agent administratif chargée d'ouvrir et de renseigner mon dossier administratif.
- Christelle m'indique le lieu d'attente
- Je me rends sur le lieu d'attente où des écrans diffusent des vidéos d'information
- Les écrans d'information m'invitent à me rendre dans le cabinet du professionnel suivant

### EPS 1 - BOX vu par l'agent administratif

Je suis Christelle l'agent administratif chargée d'ouvrir et de renseigner le dossier administratif du consultant

- Je consulte la file d'attente ou je suis directement informée (signal de l'outil) qu'un consultant est en attente = le consultant m'est directement attribué.
- Je reçois le consultant.
- Je l'identifie comme étant Joël.
- Dans GFA, j'accueille Joël dans mon box
  - Je le récupère dans la file d'attente.
  - Joël disparaît de la file d'attente.
  - Joël est considéré comme pris en charge.
- Je saisis les données dans son dossier administratif.
- GFA oriente Joël vers sa prochaine prise en charge selon les règles établies, par exemple la consultation médicale
- J'informe Joël de son lieu d'attente

### EPS ou RV individuel - vu par le médecin

Je suis Luc le médecin qui prend en charge Joël

- Je consulte la file d'attente ou je suis directement informé (signal de l'outil) qu'un consultant est en attente = le consultant m'est directement attribué.
- Dans GFA, j'accueille Joël dans mon cabinet
  - Je le récupère dans la file d'attente.
  - Joël disparaît de la file d'attente.
  - Joël est considéré comme pris en charge.
- Je procède à son examen médical.
- J'identifie les prises en charge particulières (diét, psy, dentiste) en plus des règles établies.
- GFA oriente Joël vers sa prochaine prise en charge selon les règles établies, par exemple la consultation IDE.
- J'informe Joël de son lieu d'attente

### EPS ou RV individuel - vu par l'infirmier

Je suis Carole l'IDE qui prend en charge Joël

- Je consulte la file d'attente ou je suis directement informé qu'un consultant est en attente = le consultant m'est directement attribué.
- Dans GFA, j'accueille Joël dans mon cabinet
  - Je le récupère dans la file d'attente.
  - Joël disparaît de la file d'attente.
  - Joël est considéré comme pris en charge.
- Je réalise les examens paramédicaux et/ou prise de sang.
- Deux possibilités :
  - Joël a terminé et GFA l'oriente selon les règles établies.
  - Joël a d'autres professionnels à rencontrer alors GFA l'oriente dans la file d'attente adéquate. Ainsi de suite jusqu'à la fin de son parcours selon son motif de visite.
- J'informe Joël de son lieu d'attente

### **EPS ou RV individuel - vu par le préleveur, examen complémentaire**

Je suis Patrick technicien du Laboratoire qui prend Joël en charge

- Je consulte la file d'attente ou je suis directement informé qu'un consultant est en attente = le consultant m'est directement attribué.
- Dans GFA, j'accueille Joël dans mon cabinet
  - Je le récupère dans la file d'attente.
  - Joël disparaît de la file d'attente.
  - Joël est considéré comme pris en charge.
- Je réalise la prise de sang.
- Deux possibilités :
  - Joël a terminé et GFA l'oriente selon les règles établies.
  - Joël a d'autres professionnels à rencontrer alors GFA l'oriente dans la file d'attente adéquate. Ainsi de suite jusqu'à la fin de son parcours selon son motif de visite.
- J'informe Joël de son lieu d'attente

### **EPS ou RV individuel - vu par diététicien ou psychologue ou dentiste**

Je suis un de ces professionnels de santé qui prend Joël en charge

- Je consulte la file d'attente ou je suis directement informé qu'un consultant est en attente = le consultant m'est directement attribué.
- Dans GFA, j'accueille Joël dans mon cabinet
  - Je le récupère dans la file d'attente.
  - Joël disparaît de la file d'attente.
  - Joël est considéré comme pris en charge.
- Je réalise sa consultation.
- Deux possibilités :
  - Joël a terminé et GFA l'oriente selon les règles établies.
  - Joël a d'autres professionnels à rencontrer alors GFA l'oriente dans la file d'attente adéquate. Ainsi de suite jusqu'à la fin de son parcours selon son motif de visite.
- J'informe Joël de son lieu d'attente

### ECG ou prélèvement

Information à cocher par chaque professionnel coche quand la prise en charge est réalisée.

- lecture
- ou interprétation

Historique du parcours du consultant à la fin, pour la clôture.

### Superviseur

Je suis Virginie ou Georgie responsable d'unité

- J'ai besoin d'une vue sur le déroulement de l'activité de la journée : consultants restant à accueillir, consultants en cours de parcours, consultants ayant terminé leur parcours, alerte sur les délai d'attente, durée de parcours, temps d'attente des professionnels, durée de prise en charge, l'absence de réception d'auto-prélèvement

### Administrateur

je suis celui désigné pour administrer GFA

- J'alimente toutes les rubriques pour lesquelles GFA attend une information
- J'indique à GFA les règles de l'activité (parcours du consultant, modulation...)
- Je déclare et je paramètre les différents utilisateurs : profil, habilitation...
- Je réponds aux questions des utilisateurs
- J'assure le support de 1<sup>er</sup> niveau sur le site
- Je suis le relais du fournisseur et des services support internes
- Je paramètre la restitution de données : tableau, graphe...
- J'assure la gestion des exports automatiques
- Je forme les utilisateurs

## 11.2 Les règles de paramétrage

Le paramétrage est à affiner avec le Titulaire lors de la prestation de démarrage :

- Délai d'attente,
- Création d'utilisateur(s),
- Durée d'un parcours,
- Création des parcours et des motifs de visite,
- Validation / Ajustement des éléments statistiques attendus pour le pilotage (cf article 5.6 du CCTP).

Certaines règles devront être priorisées.

Par exemple : pour 2 consultants, EPS et EPS Constances, arrivés en même temps, l'EPS Constances est prioritaire.

La rédaction précise des règles du paramétrage se fera dans le cadre de groupes de travail, à prévoir par le Titulaire dans sa planification à présenter lors de la réunion de démarrage. Un cahier des charges de démarrage sera établi afin de permettre, selon l'état d'avancement du travail, la finalisation des règles de paramétrage, leur application dans la solution, la phase de tests et la mise en production.

\* \* \*