DIRECTION DES MARCHES ET DU PILOTAGE CONTRACTUEL

Couverture des régimes de prévoyance et frais de santé de la Société des grands projets – 2025DC001

Annexe n°3 au RC : Cadre de réponse du mémoire technique

**DESTINATAIRE**

Candidats à la présente consultation

Pouvoir adjudicateur

**Société DES GRANDS PROJETS**

Immeuble « Moods »

2-4 mail de la petite Espagne

93200 Saint-Denis

SOMMAIRE

[1. QUALITE DE L’OFFRE TECHNIQUE « FRAIS DE SANTE » 3](#_Toc1212549648)

[1.1 CHAPITRE 1 : QUALITE DE LA GESTION DES CONTRATS POUR LES SALARIES 4](#_Toc931092546)

[1.2 CHAPITRE 2 : QUALITE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE DES CONTRATS POUR LA SGP 7](#_Toc1019218254)

[1.3 CHAPITRE 3 : QUALITE DES GARANTIES « FRAIS DE SANTE » PROPOSEES (NIVEAU ET LISIBILITE) 12](#_Toc2058229432)

[2. QUALITE DE L’OFFRE TECHNIQUE « PREVOYANCE » 14](#_Toc226659213)

[2.1 CHAPITRE 4 : QUALITE DE LA GESTION DES CONTRATS POUR LES SALARIES 15](#_Toc1481190855)

[2.2 CHAPITRE 5 : QUALITE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE DES CONTRATS POUR LA SGP 16](#_Toc1773542574)

[2.3 CHAPITRE 6 : QUALITE DES GARANTIES PROPOSEES (NIVEAU ET LISIBILITE) 20](#_Toc1984206739)

[3. QUALITE DES AUTRES SERVICES ORIENTÉS « CONSEIL » EN « SANTE ET PREVOYANCE » 22](#_Toc283896005)

[3.1 CHAPITRE 7 : QUALITE DU CONSEIL ADMINISTRATIF ET FINANCIER AUPRES DE LA SGP 23](#_Toc1800186105)

[3.2 CHAPITRE 8 : QUALITE DES ACTIONS DE COMMUNICATION AUPRES DES SALARIES ET DE LA SGP 25](#_Toc1630343072)

PREAMBULE

Le présent cadre de réponse du mémoire technique est établie pour permettre au CANDIDAT de faire une proposition n’omettant aucune rubrique nécessaire à l’appréciation de la qualité technique et organisationnelle de son offre.

Le mémoire technique doit permettre à La Société des grands projets d’apprécier le degré de compréhension du marché par le CANDIDAT et les moyens proposés par celui-ci pour satisfaire au programme fonctionnel.

La Société des grands projets attend donc une démonstration de l’adaptation de la proposition du CANDIDAT aux exigences de la Société des grands projets et non une présentation du savoir-faire général de l’entreprise.

Le CANDIDAT élaborera son mémoire technique en se conformant aux prescriptions du présent cadre, en respectant l’ordre des chapitres proposés et en numérotant toutes les pages du document transmis.

Le CANDIDAT limitera sa proposition à **80 pages environ hors annexes**.

1. **QUALITE DE L’OFFRE TECHNIQUE « FRAIS DE SANTE »**

## **CHAPITRE 1 : QUALITE DE LA GESTION DES CONTRATS POUR LES SALARIES**

Le candidat devra veiller à préciser l’ensemble des informations ci-dessous. Il présente l’ensemble des éléments qu’il entend mettre en place dans le cadre de la gestion des contrats pour les salariés de la SGP à travers les éléments ci-dessous :

* Le type d’organisation et de communication prévu pour informer et répondre aux questions des salariés lors du déploiement du régime.
* La gestion de la télétransmission et des cartes de Tiers Payant :
  + Liste Régimes Obligatoires en télétransmission ;
  + Formats possibles concernant les cartes de Tiers Payant ;
  + Liste des concentrateurs Tiers Payant pour carte ;
  + Liste des concentrateurs Tiers Payant et/ou réseaux de soins en EDI pour optique (préciser pour devis, prise en charge, facture) ;
  + Liste des concentrateurs Tiers Payant et/ou réseaux de soins en EDI pour hospitalisation (préciser pour devis, prise en charge, facture) ;
  + Liste des concentrateurs Tiers Payant et/ou réseaux de soins en EDI pour dentaire (préciser pour devis, prise en charge, facture) ;
  + Liste des concentrateurs Tiers Payant et/ou réseaux de soins en EDI pour audio prothèse (préciser pour devis, prise en charge, facture) ;
  + Liste des concentrateurs Tiers Payant et/ou réseaux de soins en EDI pour médecines douces (préciser pour devis, prise en charge, facture) ;
* La nature et la qualité des outils mis à disposition du personnel de la SGP :
  + Présence d’un centre d'appel dédié :
    - Horaires et jours d’ouverture ;
    - Temps moyen de réponse et délais de traitement.
  + Présence d'une plateforme internet accessible et complète :
    - Facilité de l’inscription ;
    - Disponibilité des documents d’explication du fonctionnement de la plateforme internet ;
    - Possibilité d’adhésion en ligne avec mail automatique d'inscription sur la plateforme à l'embauche ;
    - Possibilité de faire le suivi des remboursements (mail de confirmation lors d'un remboursement, etc.) ;
    - Possibilité de télécharger les relevés de remboursement, factures justificatives, état de la télétransmission, etc ;
    - Possibilité de modifier sa situation/statut ;
    - Possibilité de numériser ses fiches de soins ;
    - Possibilité de réaliser des demandes de devis et prise en charge ;
    - Possibilité de télécharger sa carte de tiers payant en version numérisée ;
    - Délais de traitement de demande.
  + Présence d'une application mobile possédant les mêmes caractéristiques que la plateforme internet.
  + Les délais de traitement de demande :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2023** | **2024** | **T1 2025** | **T2 2025** |
| **Nb appels reçus** |  |  |  |  |
| **Nb appels pris** |  |  |  |  |
| **Durée moyenne attente sur appels pris** |  |  |  |  |
| **Nb mails reçus** |  |  |  |  |
| **Délai moyen réponse mail** |  |  |  |  |
| **ETP sur téléphone** |  |  |  |  |
| **ETP sur mail** |  |  |  |  |

* Réseau de soins disponibles :
  + Description du réseau de soins proposé (exemple : pourcentage de remise sur les équipements, nombre de verriers partenaires négociés, dernières générations, services complémentaires, offres diverses…) ;
  + Etude du nombre de partenaires et de la géolocalisation optique, dentaire, audio prothèse, médecine douce… à partir des codes postaux du domicile des salariés de la SGP (disponible en annexe n°6 du CCTP).

Particularité relative à la grille Optique :

Le CCTP comporte une grille optique exprimée en euros. Il sera apprécié la présentation de la grille la plus lisible possible, traduisant avec précision le degré de soin ainsi que le défaut optique, et permettant au collaborateur de visualiser aisément le niveau de remboursement dont il pourra bénéficier.

Le titulaire du marché doit disposer d’un réseau de soins afin que les frais réels, pour les verres, soient couverts si ces derniers sont achetés dans le réseau. Il est attendu des candidats la présentation d’un réseau performant, avec un maillage particulièrement étendu en région parisienne.

Particularité relative à l’ostéopathie :

Il est précisé que lors d’un sondage de satisfaction adressé aux collaborateurs, ces derniers ont fortement plébiscité le maintien de services d’ostéopathie dans le cadre du forfait « médecine douce ». La SGP appréciera la proposition d’un réseau d’ostéopathie à prix compétitif, proposant par exemple l’accès à des séances dispensées par des étudiants en école d’ostéopathie.

* Tous les supports et dispositions prises par le candidat pour accompagner les salariés de la SGP durant la durée du contrat :
  + Présence d'un service partenaire de téléconsultation (notamment en psychologie, nutrition, etc.) ;
  + Modalités de mise en application du maintien de garantie attractives (portabilité, retraite, décès, etc.) ;
  + Fonds d’entraide (ou dispositif similaire) ;
  + Fonds d’action social ;
  + Actions de prévention liées à l’environnement médical ;
  + Et tous les services complémentaires que le candidat pourrait mettre à disposition du personnel.

**REPONSE DU CANDIDAT QUANT AU CHAPITRE 1 :**

## **CHAPITRE 2 : QUALITE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE DES CONTRATS POUR LA SGP**

Le candidat devra veiller à préciser l’ensemble des informations ci-dessous :

Le candidat présentera, dans son offre, l’organisation générale du trinôme « courtier, gestionnaire et assureur ».

Il présentera également :

* les tâches réalisées in-situ ;
* les services supports dans le cadre du contrat.

Le candidat présente dans son offre de gestion administrative l’ensemble des éléments qu’il compte mettre en place dans le cadre de l’exécution du contrat pour les équipes de la SGP à travers les éléments suivants :

* Information générale :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **31/12/2023** | **31/12/2024** |
| **Nb assurés (FM)** |  |  |
| **Nb bénéficiaires (FM)** |  |  |
| **Nb entreprises clientes (FM)** |  |  |

(FM : Frais Médicaux)

* + Part du portefeuille de l’assureur traité avec le courtier gestionnaire de part et d’autre : l’assureur a un portefeuille de FM de X% avec le courtier gestionnaire présenté et le courtier gestionnaire dispose de Y% de son portefeuille avec l’assureur présenté.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Assureur** | **Cotisations annuelles perçues** | **Prestations annuelles de FM payées** | **Part du portefeuille avec le courtier gestionnaire présenté (en %)** |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Courtier gestionnaire** | **Cotisations annuelles perçues** | **Prestations annuelles de FM payées** | **Part du portefeuille avec l’assureur présenté (en %)** |
|  |  |  |  |

* + Mise en gestion :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2023** | **2024** | **T1 2025** | **T2 2025** |
| **ETP en paramétrage contrats et formules** |  |  |  |  |

* Informatique :
  + Liste des progiciels utilisés dans le cadre de la gestion FM : Nom – fonction(s) utilisée(s) Ressources allouées en ETP Gestion Frais de Santé ;
  + Montant des investissements annuels réalisés au cours des deux (2) dernières années et prévision d’investissement sur les deux (2) prochaines années sur la mise à jour de l’outil de gestion.
* La nature et la qualité des outils dédié aux RHs :
  + Présence d'une plateforme internet, d'un mail, d'un interlocuteur dédié aux RHs ;
  + Services proposés par extranet entreprise / DRH (ex : adhésion en ligne, modification, radiation, mise à disposition d’outils statistiques pour le suivi administratif et/ou les comptes de résultats, etc.) ;
  + Formation(s) aux outils dédiés aux RHs.
* Délais de traitement moyens :
  + Adhésions :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2023** | **2024** | **T1 2025** | **T2 2025** |
| **Délai saisie d’un BIA** |  |  |  |  |
| **Délai saisie d’un mouvement / une radiation** |  |  |  |  |
| **ETP en adhésion – radiation – mouvements** |  |  |  |  |

* + Prestations santé (devis, Tiers Payant, liquidation) :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2023** | **2024** | **T1 2025** | **T2 2025** |
| **Lignes décomptes télétrans / lignes totales** |  |  |  |  |
| **Délai moyen traitement décomptes manuels** |  |  |  |  |
| **Délai moyen traitement devis dentaires** |  |  |  |  |
| **Délai moyen PEC dentaires** |  |  |  |  |
| **Délai moyen devis optiques** |  |  |  |  |
| **Délai moyen PEC optiques** |  |  |  |  |
| **Délai moyen PEC hospi** |  |  |  |  |
| **Délai moyen PEC audio** |  |  |  |  |
| **ETP** |  |  |  |  |

* Reporting et périodicité :
  + Liste des informations accessibles en temps réel (taux d’utilisation du réseau de soins, prestations noémie, devis, affiliations, etc.) ;
  + Engagement sur la périodicité de la communication des comptes de résultats ;
  + Liste et contenu des reporting à disposition en automatisation complète ;
  + Etablissement des comptes en différentiel pour la base et les options de surcomplémentaires (au libre choix du salarié) ;
  + Distinction des prestations en portabilité, et maintien « loi Evin ».
* Gestion de l'appel des cotisations :
  + Traitement de la DSN ;
  + Paiement des cotisations par prélèvement ;
  + Délai moyen entre règlement et reversement au porteur de risque (si délégation).
* Exploitation des données DSN :
  + Consolidation des cotisations,
  + Gestion des affiliations et des radiations de salariés (sorties d’effectifs, mutations, changements de situations, etc).
* Gestion de la portabilité (Loi Evin) : Conformément aux dispositions de la loi Evin du 31/12/1989, il appartient au candidat de présenter dans son offre les modalités de mise en application du maintien de garantie. Le candidat devra décrire ses procédures de gestion de la portabilité.
* S’agissant des ANIstes en fin de portabilité et des retraités, il est attendu des candidats des propositions de remplacement à l’instar d’un recours à un régime dédié, présentant des garanties davantage adaptées à une population senior et qui permettraient de conserver ces anciens salariés sur ce contrat même en cas de changement ultérieur d’assureur.
* **Concernant la conduite de changement, le candidat devra préciser les actions (nature des actions, type de support, exemples de livrets de garanties, réunion d’information des personnels …) qu’il mettra en place lors du déploiement du dispositif afin d’accompagner la SGP dans ce changement auprès de ses salariés**.
* Il est demandé aux candidats de présenter en annexe les conventions de services proposées par le conseil et le gestionnaire administratif. Ces conventions doivent présenter de manière succincte leurs engagements (notamment en termes de délais ou de suivi quotidien) ainsi que les pénalités financières associées en cas de non-respect de ceux-ci. Le candidat doit se conformer a minima aux pénalités indiquées à l’article 7.3 du CCAP.

**REPONSE DU CANDIDAT QUANT AU CHAPITRE 2 :**

## **CHAPITRE 3 : CONSEIL ET SUIVI FINANCIER DES CONTRATS AU BESOIN DE LA SGP**

Le candidat présente dans son offre conseil et suivi les éléments qu’il doit mettre en œuvre dans le cadre de la qualité de la gestion attendue par la SGP et du suivi financier du contrat à travers des éléments suivants :

* Qualité du suivi des comptes régulier ;
* Alerte en cas de dérive du régime ;
* Réalisation ponctuelle de simulation en cas de besoin ;
* Présentation annuelle et semestrielle des comptes ;
* Plateforme de mise à disposition de données en temps réels ;
* Clause de revoyure des garanties suivant les résultats du régime.
* **Le candidat précisera, dans son offre, l’organisation qu’il compte mettre en place pour répondre à l’ensemble des questions liées au suivi du contrat, ainsi que la nature des rapports qu’il peut mettre à disposition de la SGP. Les éléments attendus sont au minimum :**
  + un interlocuteur dédié ;
  + une assistance juridique ;
  + des outils « supports » (Internet, documentations, etc.) ;
  + vérification des droits à portabilité (justificatifs requis / périodicité).

En outre le candidat fournira des exemples de reporting statistiques liés à son activité de gestion (suivi des réclamations, typologie des appels sur la plateforme …). Le candidat pourra proposer la gestion des dispenses des salariés pour le compte de la SGP. Le candidat présentera les indicateurs de performance qu’il sera en mesure de développer et de suivre, en précisant la méthodologie envisagée.

* **Le candidat présentera dans son offre l’ensemble des indicateurs économiques ainsi que l’intégralité des statistiques que celui-ci peut mettre à disposition de la SGP, afin de permettre le suivi régulier de la situation économique du marché par la SGP, en distinguant :**
  + le régime commun des régimes facultatifs ;
  + la portabilité, les maintiens « article 4 loi Evin » ;
  + les MAD.

Il précisera pour chacun de ces services leurs natures exactes, les modalités de mise en place, les fréquences, l’étendue du réseau, et tout ce qui peut représenter un avantage concurrentiel notable.

* **Concernant l’allongement du délai de prévenance quant à la résiliation et/ou l’application de la majoration proposée :**
* Possibilité d’**allonger le délai de prévenance concernant la résiliation et/ou l’acceptation** de la majoration tarifaire annuelle proposée *(nous rappelons que la SGP doit être informée au plus tard le 31 octobre de l’année N-1 en cas de résiliation et/ou de proposition de majoration tarifaire annuelle pour application au 1er janvier de l’année N)*:
  + - Le candidat précisera s’il lui est possible ou non de faire une proposition d’allongement de délai, et :
      * Dans l’affirmative, le candidat indiquera la durée/ le délai additionnel(le) proposé(e) et précisera quels sont les gains d’amélioration de cette clause.

**REPONSE DU CANDIDAT QUANT AU CHAPITRE 3 :**

1. **QUALITE DE L’OFFRE TECHNIQUE « PREVOYANCE »**

## **CHAPITRE 4 : QUALITE DE LA GESTION DES CONTRATS POUR LES SALARIES**

Le candidat devra veiller à préciser l’ensemble des informations ci-dessous,. Il présente l’ensemble des éléments qu’il entend mettre en place dans le cadre de la gestion des contrats pour les salariés de la SGP à travers les éléments ci-dessous :

* Le type d’organisation et de communication prévu pour informer et répondre aux questions des salariés lors du déploiement du régime ;
* Gestion de la télétransmission ;
* La nature et la qualité des outils mis à disposition du personnel de la SGP :
  + Présence d’un centre d'appel dédié :
    - Horaires et jours d’ouverture ;
    - Temps moyen de réponse et délais de traitement.
  + Présence d'une plateforme internet accessible et complète :
    - Facilité de l’inscription ;
    - Disponibilité des documents d’explication du fonctionnement de la plateforme internet ;
    - Possibilité d’adhésion en ligne avec mail automatique d'inscription sur la plateforme à l'embauche ;
    - Possibilité de numériser ses arrêts de travail ;
    - Possibilité d’avoir un mail de confirmation lors d'une prise en charge ;
    - Possibilité de réaliser des changements de statut/situation.
  + Présence d'une application mobile possédant les mêmes caractéristiques que la plateforme internet ;
  + Les délais de traitement de demande.

Le candidat donnera des exemples précis (au moins 3) d’actions sociales réalisées sur 2024 auprès de sociétés d’effectifs comparables à ceux de la SGP. Par ailleurs, le candidat présentera les actions pouvant être menées sur le sujet de l’aide au retour à l’emploi et donnera des exemples réalisés courant 2024.

**REPONSE DU CANDIDAT QUANT AU CHAPITRE 4 :**

## **CHAPITRE 5 : QUALITE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE DES CONTRATS POUR LA SGP**

Le candidat devra veiller à préciser l’ensemble des informations ci-dessous, qu’il assure lui-même la gestion du contrat frais de santé.

Le candidat présentera, dans son offre, l’organisation générale du trinôme « courtier, gestionnaire et assureur ».

Il présentera également :

* les tâches réalisées in-situ ;
* les services supports dans le cadre du contrat.

Le candidat présente dans son offre la gestion administrative l’ensemble des éléments qu’il compte mettre en place dans le cadre de l’exécution du contrat pour les équipes de la SGP à travers les éléments suivants :

* **Concernant la gestion du dispositif, le candidat devra veiller à préciser comment il compte gérer la couverture de prévoyance ou s’il fait appel à un délégataire, en fonction des éléments ci-dessous :**
* Information générale :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **31/12/2023** | **31/12/2024** |
| **Nb assurés** |  |  |
| **Nb entreprises clientes** |  |  |

* + Part du portefeuille de l’assureur traité avec le courtier gestionnaire de part et d’autre : l’assureur a un portefeuille de FM de X% avec le courtier gestionnaire présenté et le courtier gestionnaire dispose de Y% de son portefeuille avec l’assureur présenté.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Assureur** | **Cotisations annuelles perçues** | **Prestations annuelles de FM payées** | **Part du portefeuille avec le courtier gestionnaire présenté (en %)** |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Courtier gestionnaire** | **Cotisations annuelles perçues** | **Prestations annuelles de FM payées** | **Part du portefeuille avec l’assureur présenté (en %)** |
|  |  |  |  |

* Informatique :
  + Liste des progiciels utilisés dans le cadre de la gestion PREV : Nom – fonction(s) utilisée(s) Ressources allouées en ETP Gestion Prévoyance ;
  + Montant des investissements annuels réalisés au cours des deux (2) dernières années et prévision d’investissement sur les deux (2) prochaines années sur la mise à jour de l’outil de gestion.
* La nature et la qualité des outils dédié aux RHs :
  + Présence d'une plateforme internet DRH (déclarations de sinistre en ligne, mise à disposition d’outils statistiques pour le suivi administratif et/ou les comptes de résultats, etc.) ;
  + Présence d’un outil de pré-déclaration des arrêts de travail.
* Gestion de l'appel des cotisations :
  + Traitement de la DSN ;
  + Paiement des cotisations par prélèvement ;
  + Délai moyen entre règlement et reversement au porteur de risque (si délégation).
* Exploitation des données DSN :
  + Consolidation des cotisations,
  + Gestion des affiliations et des radiations de salariés (sorties d’effectifs, mutations, changements de situations, etc),
  + Gestion des arrêts de travail, et notamment des reprises d’activités.
* Gestion de la portabilité (Loi Evin) :
  + Le candidat devra décrire ses procédures de gestion de la portabilité.
* Gestion des adhésions/Désignations de bénéficiaires :
  + Description des procédures pour le contrôle, archivage et communication des désignations de bénéficiaires.
* Gestion des prestations :
  + Description des procédures, à partir de la déclaration d’un arrêt de travail et du versement des prestations (télétransmission des indemnités journalières, Prest ’IJ, outil de pré-déclaration, gestion des demandes tardives, etc.) ;
  + Description du contrôle médical ;
  + Description des procédures de la gestion :
    - du décès ;
    - des rentes d’invalidité ;
    - et rentes éducation.
  + Précision des règles :
    - en cas de cumul emploi retraite ;
    - en cas de mi-temps thérapeutique ;
    - des exclusions du contrat.
  + Description des processus de contrôle éventuels subordonnés aux paiements des prestations.
* **Concernant la conduite de changement, le candidat devra préciser les actions (nature des actions, type de support, exemples de livrets de garanties, réunion d’information des personnels …) qu’il mettra en place lors du déploiement du dispositif afin d’accompagner la SGP dans ce changement auprès de ses salariés.**

Le candidat devra préciser également pour chacun de ces services leurs natures exactes, les modalités de mise en place, les fréquences, l’étendue du réseau, et tout ce qui peut représenter un avantage concurrentiel notable.

* Il est demandé aux candidats de présenter en annexe les conventions de services proposées par le conseil et le gestionnaire administratif. Ces conventions doivent présenter de manière succincte leurs engagements (notamment en termes de délais ou de suivi quotidien) ainsi que les pénalités financières associées en cas de non-respect de ceux-ci. Le candidat doit se conformer *a minima* aux pénalités indiquées à l’article 7.3 du CCAP.

**REPONSE DU CANDIDAT QUANT AU CHAPITRE 5 :**

## **CHAPITRE 6 : CONSEIL ET SUIVI FINANCIER DES CONTRATS AU BESOIN DE LA SGP**

Le candidat présente dans son offre de conseil et suivi les éléments qu’il doit mettre en œuvre entre la qualité de la gestion attendue par la SGP et le suivi financier du contrat à travers les éléments suivants :

* Qualité du suivi des comptes régulier ;
* Alerte en cas de dérive du régime ;
* Réalisation ponctuelle de simulation en cas de besoin ;
* Présentation annuelle des comptes ;
* Plateforme de mise à disposition de données en temps réels ;
* Clause de revoyure des garanties suivant les résultats du régime ;
* Politique de prévention (trois exemples d'actes de prévention réalisés).
* **Le candidat précisera, dans son offre, l’organisation qu’il compte mettre en place pour répondre à l’ensemble des questions liées au suivi du contrat, ainsi que la nature des rapports qu’il peut mettre à disposition de la SGP. Les éléments attendus sont au minimum :**
  + un interlocuteur dédié ;
  + une assistance juridique ;
  + des outils « supports » (Internet, documentations, etc.) ;
  + vérification des droits à portabilité (justificatifs requis / périodicité).
* **Concernant les actions sociales et de préventions, le candidat devra préciser dans son offre, s’il possède les services suivants :**
* fonds d’entraide (ou dispositif similaire) ;
* fonds d’action social ;
* actions de prévention liées à l’environnement médical ;
* et tous les services complémentaires que le candidat pourrait mettre à disposition du personnel.
* **Le candidat présentera les indicateurs de performance qu’il sera en mesure de développer et de suivre, en précisant la méthodologie envisagée.**
* **Concernant l’allongement du délai de prévenance quant à la résiliation et/ou l’application de la majoration proposée :**
* Possibilité d’**allonger le délai de prévenance concernant la résiliation et/ou l’acceptation** de la majoration tarifaire annuelle proposée *(nous rappelons que la SGP doit être informée au plus tard le 31 octobre de l’année N-1 en cas de résiliation et/ou de proposition de majoration tarifaire annuelle pour application au 1er janvier de l’année N)*:
  + - Le candidat précisera s’il lui est possible ou non de faire une proposition d’allongement de délai, et :
      * Dans l’affirmative, le candidat indiquera la durée/ le délai additionnel(le) proposé(e) et précisera quels sont les gains d’amélioration de cette clause.

**REPONSE DU CANDIDAT QUANT AU CHAPITRE 6 :**

1. **QUALITE DES AUTRES SERVICES ORIENTÉS « CONSEIL » EN « SANTE ET PREVOYANCE »**

## **CHAPITRE 7 : QUALITE DU CONSEIL ADMINISTRATIF ET FINANCIER AUPRES DE LA SGP**

La SGP souhaite la mise en place d’un compte de participation aux bénéfices.

Le candidat indique :

* + son engagement sur la mise en place d’un compte de participation aux bénéfices ;
  + la description du dispositif ;
  + le taux de « reversement » ;
  + les modalités de « reversement » des intérêts financiers :
    - les conditions financières proposées (taux de chargement sur encours notamment) ;
    - l’assiette de rémunération ;
    - l’actif de référence, avec informations, si disponibles et diffusables, sur la nature des placements.
    - les taux de rendement de cet actif sur les 3 dernières années
  + l’articulation des dotations / reprises à la réserve avec la fiscalité applicable ;
  + en cas de résiliation des contrats qui lieront la SGP avec le titulaire, qu’il s’engage sur le transfert de l’éventuel solde créditeur de la réserve constituée au profit du régime. Ce solde sera reversé au futur organisme assureur.

Le candidat présente dans son offre les autres services de « conseil » qu’il entend dispenser à la SGP, à travers les éléments suivants :

* Information concernant le responsable en charge des contrats ;
* Engagement sur le suivi législatif et réglementaire régulier ;
* Conseils techniques et stratégiques (benchmark, études statistiques, etc.) ;
* Indépendance entre l'assureur et le gestionnaire/courtier ;
* Etablissement d’enquêtes de satisfaction, KPI.

Nous rappelons que deux (2) commissions annuelles doivent être organisées par le courtier :

* **La première en « mai ou juin »**, au cours de laquelle le courtier doit :
  + présenter le compte de résultats « Santé » de l’exercice écoulé (N-1) ;
  + faire une analyse de la consommation (principaux postes, modifications remarquables par rapport aux exercices précédents, impact des changements réglementaires sur le dispositif de la SGP, etc.) ;
  + présenter les tendances en matière de revue des primes/garanties de l’année suivante.

Le projet de support de commission doit être adresser à la SGP dix (10) jours ouvrés avant la tenue de la commission qui aura lieu **au plus tard le 30 juin**.

* **La seconde, en « septembre ou octobre »**, au cours de laquelle le courtier doit :
  + présenter le compte de résultats « Santé » sur le 1er semestre N ;
  + présenter le compte de résultats prévoyance sur l’exercice écoulé (N-1) et sur les exercices passés ;
  + réaliser une analyse du devenir des sinistres survenus au cours des derniers exercices afin de permettre d’observer l’évolution du S/P avec l’évolution constatés des arrêts de travail.

Le projet de support de commission doit être adressé à la SGP dix (10) jours ouvrés avant la tenue de la commission qui aura lieu **au plus tard le 31 octobre**.

Toute évolution des primes doit être formulée par courrier recommandé à la SGP, avant le 31 octobre de l’année N-1. La SGP doit en accuser réception par retour de courrier recommandé.

**REPONSE DU CANDIDAT QUANT AU CHAPITRE 7**

## **CHAPITRE 8 : QUALITE DES ACTIONS DE COMMUNICATION AUPRES DES SALARIES ET DE LA SGP**

## 

Le candidat présente dans son offre les actions qu’il entend mettre en œuvre afin de garantir une communication claire, régulière et efficace à destination :

* des salariés de la SGP, bénéficiaires des régimes de protection sociale ;
* de la SGP en tant qu’employeur, en charge du pilotage des dispositifs.

Les éléments suivants devront être précisés dans l’offre :

* **Communication auprès des salariés :** le candidat devra détailler les moyens et supports déployés pour assurer une information régulière et accessible aux salariés, notamment :
* Outils de communication mis à disposition (brochures, guides, newsletters, vidéos explicatives, etc.) ;
* Contenu, fréquence et modalités de mise à jour des supports d’information ;
* Accessibilité des documents en ligne (espace sécurisé, application mobile, etc.) ;
* Organisation de réunions d’information, webinaires ou permanences sur site ;
* Stratégie d’accompagnement lors de temps forts (embauche, départ à la retraite, changement de garanties, évolution réglementaire ou contractuelle, etc.) ;
* Disponibilité d’un service de relation adhérents : modalités de contact, délais de réponse, traçabilité des demandes.

Le candidat pourra également proposer des actions innovantes ou personnalisées visant à renforcer la compréhension et l’appropriation des garanties par les salariés.

* **Communication auprès de la SGP :** le candidat devra présenter les actions et engagements prévus pour assurer une transparence totale dans la gestion du contrat et une bonne circulation de l’information avec la SGP, notamment :
* Fréquence et nature des points de suivi (réunions bilatérales, comptes-rendus, tableaux de bord…) ;
* Transmission d’indicateurs de pilotage (taux de recours, délais de traitement, qualité de service, etc.) ;
* Formalisation d’un plan de communication annuel, incluant les actions à destination des salariés et de la SGP ;
* Identification d’un interlocuteur dédié à la SGP, garant de la coordination des actions de communication.

**REPONSE DU CANDIDAT QUANT AU CHAPITRE 8**

1. **Elements apportés par le candidat quant aux éléments tangibles du programme fonctionnel**

En complément des chiffrages apportés dans la proposition financière concernant les éléments tangibles du programme fonctionnel, il est demandé aux candidats de développer dans la présente partie les éléments techniques pertinents se rapportant à ces mêmes éléments tangibles, de nature à permettre à la SGP de se positionner dans le cadre du dialogue :

|  |  |
| --- | --- |
| Article du programme fonctionnel | Tangibles |
| 5.1.1 - Niveau de garantie « frais de santé » | Reconduction du contrat pour les retraités et les anciens collaborateurs en fin de portabilité :  Il est demandé aux candidats de proposer des solutions pertinentes sur ce sujet. Les candidats peuvent ainsi faire une proposition de remplacement à l’instar d’un recours à un régime dédié, présentant des garanties davantage adaptées à une population senior et qui permettraient de conserver ces anciens salariés sur ce contrat même en cas de changement ultérieur d’assureur. |
| **REPONSE DU CANDIDAT** |
|  |
| 5.1.3 - Renfort non responsable (au libre choix du salarié) | Surcomplémentaires « renfort hospitalisation seul » ; « renfort modéré » ; « renfort premium » : Il est demandé aux candidats de présenter des propositions surcomplémentaire sur la base de trois versions, contenant les garanties suivantes :  Version « renfort hospitalisation seul » : amélioration de la couverture en cas d’hospitalisation ;  Version « renfort modéré » : version « renfort hospitalisation », à laquelle s’ajoutent des garanties complémentaires sur les implants dentaires, les montures optiques et le forfait « médecine douce » ;  Version « renfort premium » : version « renfort modéré », à laquelle s’ajoutent des garanties complémentaires sur les prothèses dentaires, ainsi qu’un supplément de remboursement sur les implants dentaires et les verres hors réseau. |
| **REPONSE DU CANDIDAT** |
|  |
| 5.1.9.1 - Cotisations | Tarification selon la structure « Famille unique » ; « Collaborateur seul / Famille » ; « Collaborateur + enfants / conjoint optionnel » :  Il est demandé aux candidats de proposer une tarification basée sur le PMSS intégrant les trois structures suivantes :   * Option 1 : cotisation selon un modèle « Famille unique » * Option 2 : cotisation selon un modèle « Collaborateur + enfants / Conjoint optionnel » * Option 3 : cotisation selon un modèle « Collaborateur seul / Famille »     A l’issue du dialogue compétitif, une seule option sera choisie par la SGP. |
| **REPONSE DU CANDIDAT** |
|  |
| 5.1.9.2 - Encadrement des taux | Tarification non encadrée et tarification encadrée sur 18 mois :  Il est demandé aux candidats de proposer une tarification non encadrée et une tarification encadrée sur les 18 premiers mois d’exécution du contrat (hors évolution annuelle du PMSS), soit de la période allant du 01/07/2026 au 31/12/2027.  A l’issue du dialogue compétitif, une seule tarification sera choisie par la SGP. |
| **REPONSE DU CANDIDAT** |
|  |