

DISPOSITIF COLLECTIF COUVRANT LES RISQUES DE DEPENDANCE
DES COLLABORATEURS DE DROIT PRIVE DE LA CAISSE DES DEPOTS

Affaire n° 20255177

**Cahier des clauses techniques particulières
(C.C.T.P)**

1.	ELEMENTS DE CONTEXTE.....	3
1.1.	LES MISSIONS DE LA CAISSE DES DEPOTS	3
1.2.	L'ETABLISSEMENT PUBLIC	4
2.	CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION	5
2.1.	CONTEXTE PRECIS DE LA PRESTATION.....	5
2.2.	OBJET DE LA PRESTATION	6
2.3.	BENEFICIAIRES	6
2.3.1.	<i>Adhésion obligatoire</i>	6
2.3.2.	<i>Adhésion facultative</i>	6
3.	PRISE D'EFFET ET CESSATION DES GARANTIES.....	6
3.1.	PRISE D'EFFET	6
3.2.	FORMALITES D'ADHESION	7
3.3.	CESSATION DES GARANTIES.....	7
3.4.	MODALITES DE RESILIATION PAR LE TITULAIRE OU L'EMPLOYEUR.....	7
4.	DEFINITION ET NIVEAUX DE DEPENDANCE	7
4.1.	DEFINITION DE L'ÉTAT DE DEPENDANCE.....	7
4.2.	DEFINITION DES ACTES DE LA VIE QUOTIDIENNE (AVQ).....	8
4.3.	NIVEAUX DE DEPENDANCE.....	8
5.	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	8
5.1.	RENTE MENSUELLE.....	8
5.2.	REVALORISATION DES PRESTATIONS.....	9
6.	CONDITIONS DE VERSEMENT DES PRESTATIONS.....	9
6.1.	RECONNAISSANCE DE L'ÉTAT DE DEPENDANCE	9
6.2.	DELAI DE FRANCHISE	9
7.	MODALITES FINANCIERES ET COTISATIONS	10
7.1.	COTISATIONS.....	10
7.2.	REVISION	10
7.3.	EXCLUSIONS	10
8.	INFORMATION ET SUIVI	11
8.1.	INFORMATION DES SALARIES.....	11
8.2.	SUIVI ET REPORTING	11
9.	OFFRE DE GESTION	11
9.1.	INTERLOCUTEURS DEDIES	11
9.2.	GESTION DES ADHESIONS	11
9.3.	GESTION DES COTISATIONS	12
9.4.	GESTION DES FLUX DE DONNEES	12
9.5.	GESTION DES PRESTATIONS.....	13
9.6.	ENGAGEMENTS DE DELAIS DE TRAITEMENT	13
9.7.	SERVICE AUX SALARIES ET AUX AUTRES BENEFICIAIRES	14
9.8.	COMMUNICATION	14
9.9.	SUIVI DE LA QUALITE DE GESTION	14

1. ELEMENTS DE CONTEXTE

1.1. Les missions de la Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts et ses filiales constituent un Groupe public, investisseur de long terme au service de l'intérêt général et du développement économique du pays. Il remplit ses missions en appui des politiques conduites par l'État et les collectivités locales et peut exercer des activités concurrentielles.

Pour décliner ses missions et proposer une gamme complète d'accompagnements, la Caisse des Dépôts est aujourd'hui organisée autour de **quatre métiers** et de **deux partenaires stratégiques**.

Le soutien aux projets des territoires

Créée en 2018, la **Banque des Territoires** accompagne les territoires et leurs acteurs en proposant des solutions adaptées aux enjeux locaux : conseil, prêts et investissements en capital. Avec 16 directions régionales, 37 implantations territoriales et deux filiales, CDC Habitat et la SCET, elle propose une offre complète en ingénierie et en montage de projet aux collectivités, organismes de logement social, entreprises publiques locales, professions juridiques, entreprises et acteurs financiers, avec l'ambition d'agir pour des territoires plus durables et plus solidaires.

Politiques sociales : La **direction des politiques sociales (DPS)** de la Caisse des Dépôts accompagne les parcours de vie des Français. Tiers de confiance, elle concourt à la cohésion sociale et à la réduction de la fracture territoriale, en intervenant principalement dans quatre domaines : les retraites, la formation professionnelle, le handicap, le grand âge et la santé. Gestionnaire de 66 fonds et mandats, partenaire privilégié de 63 000 employeurs publics, la direction des politiques sociales apporte des solutions fiables et innovantes à ses clients et aux pouvoirs publics.

Les **gestions d'actifs (GDA)** gèrent l'ensemble des placements financiers de la Caisse des Dépôts (obligations, actions, non coté, immobilier, forêts, etc.), issus des bilans du Fonds d'épargne et de la Section générale. Premier gérant d'actifs de statut public (avec 288 Md€ d'encours d'actifs sous gestion) et premier investisseur sur les PME françaises cotées, GDA investit dans toutes les classes d'actifs, directement ou au travers de ses filiales (CDC Croissance, La Société Forestière, CDC Investissement Immobilier), dans une perspective de long terme et responsable.

La **gestion des participations stratégiques (GPS)** gère les opérations d'acquisition et de cession, ainsi que le pilotage actionnarial d'une vingtaine de sociétés dont la Caisse des Dépôts est actionnaire de référence. Elle contribue à la définition de la position actionnariale de la CDC ainsi qu'à l'accompagnement stratégique et financier des filiales, tout en coordonnant les priorités entre le Groupe et ses filiales. Investisseur de long terme, elle accompagne dans la durée le développement de ses filiales dont les résultats financiers soutiennent les missions d'intérêt général.

Nos deux partenaires stratégiques sont Bpifrance et le Groupe La Poste :

Bpifrance est une banque publique d'investissement détenue par la Caisse des Dépôts et l'État qui a pour mission de dynamiser et rendre plus compétitive l'économie française, en appui des politiques publiques. Elle finance les entreprises à chaque étape de leur développement, en crédit, garantie et fonds propres. Partenaire de confiance des entrepreneurs, elle développe une offre de conseil, de formation, de mise en réseau, et un programme d'accélération pour les start-up, PME et ETI.

Intégré au périmètre de consolidation financière du groupe Caisse des Dépôts depuis mars 2020, **le Groupe La Poste** accompagne tous les Français en offrant des services utiles et adaptés à leurs besoins. A travers ses quatre missions de services publics (courrier, services bancaires pour tous, aménagement du territoire

via présence postale, presse) il accompagne les grandes transitions écologique, territoriale, démographique et numérique qui impactent la société.

1.2. L'établissement public

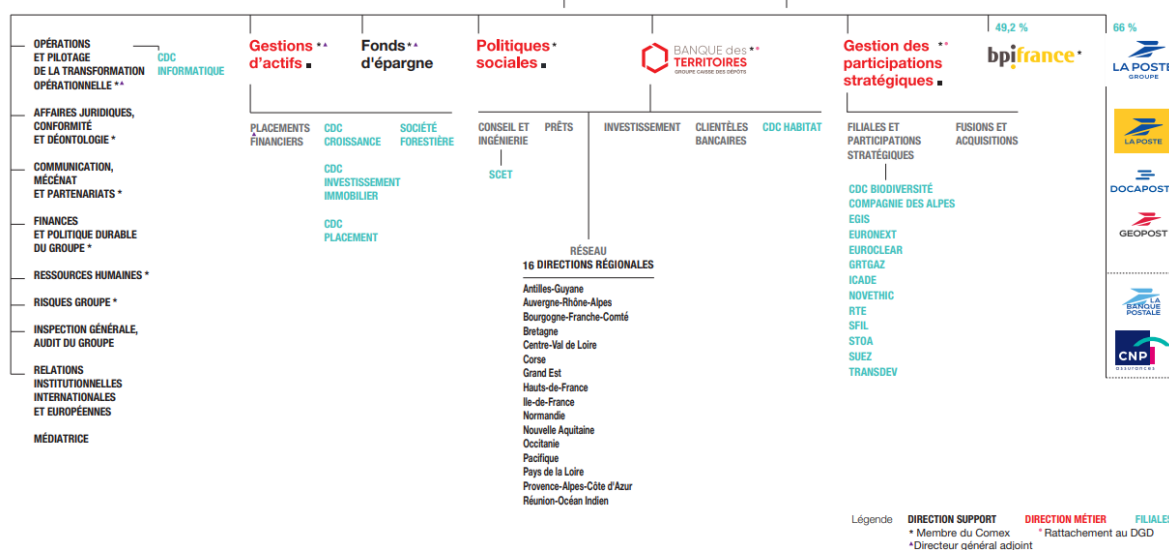
Le Groupe compte près de 350 000 collaborateurs dans le monde dont près de 7 500 pour l'Établissement Public (EP). Son bilan social agrégé atteint 1360 Md€, et sa contribution au budget de l'Etat était de 2,5 Md€ en 2023.

Pour mettre en œuvre ses différents métiers, la Caisse des Dépôts s'appuie sur l'établissement public organisé autour de fonctions transversales et de directions opérationnelles.

- **Les directions opérationnelles :**
 - o La Banque des territoires composée de :
 - ✓ La direction des clientèles bancaires
 - ✓ La direction de l'investissement
 - ✓ La direction des prêts
 - ✓ La direction du réseau
 - ✓ La Scet
 - ✓ CDC Habitat
 - o La direction des gestions d'actifs
 - o La direction des politiques sociales
 - o La direction de la gestion des participations stratégiques

- **Les fonctions transversales :**
 - o Affaires juridiques, conformité et déontologie
 - o Communication, mécénat et partenariats
 - o Finances et politique durable du Groupe
 - o Fonds d'épargne
 - o Inspection générale, audit du Groupe
 - o Opérations et pilotage de la transformation opérationnelle
 - o Relations institutionnelles, internationales et européennes
 - o Ressources humaines
 - o Risques

Pour plus d'informations : www.groupecaisdesdepots.fr



Notre établissement, par son identité historique résolument tournée vers l'intérêt général, s'engage à être un acteur exemplaire de la transformation écologique et de la cohésion sociale et territoriale.

En 2022, la Caisse des Dépôts a adopté sa raison d'être, véritable boussole pour ses missions, qui se traduit par des engagements ambitieux en matière environnementale, sociale et de gouvernance dans le cadre de sa politique durable et notamment sa politique d'achats responsables, déclinée dans son SPASER (Schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables) 2024-2027.

Dans ce cadre, la Caisse des Dépôts s'engage et attend de ses fournisseurs qu'ils prennent en compte lors de l'exécution des prestations ses engagements et sa politique en matière de développement durable et notamment les axes suivants :

- Réduction de l'impact environnemental : décarbonation, réduction des déchets, sobriété des consommations d'eau et d'énergie.
- Insertion sociale et professionnelle de tous.
- Promotion de l'égalité femmes / hommes et lutte contre les discriminations. A ce titre, dans une démarche d'amélioration continue, la Caisse des Dépôts accentue sa politique d'égalité et de diversité et s'est engagée, pour rendre officiel son engagement et le faire évaluer par un tiers, dans une démarche visant à obtenir le double label Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes / Diversité.

2. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION

2.1. Contexte précis de la Prestation

Dans le cadre de sa politique de protection sociale, CDC a instauré un dispositif collectif de garantie dépendance dès 2002. L'objectif de ce dispositif est d'offrir aux salariés une sécurité financière durable et

une assistance personnalisée en cas de reconnaissance d'un état de dépendance, afin de préserver leur qualité de vie, réduire les impacts familiaux et limiter les risques psychosociaux.

2.2. Objet de la prestation

Le marché a pour objet la sélection d'un ou plusieurs organismes d'assurance en vue de la souscription et de la gestion d'un contrat collectif à adhésion obligatoire couvrant les risques de dépendance des salariés.

La prestation inclura le versement d'une rente mensuelle en cas de dépendance.

2.3. Bénéficiaires

2.3.1. Adhésion obligatoire

Sont tenus d'adhérer au dispositif de garantie dépendance l'ensemble des Agents contractuels de la CDC sous le régime des conventions collectives, actifs et rémunérés par la CDC, ayant au moins 6 mois d'ancienneté.

Les salariés qui à la date d'effet de la garantie sont en état de dépendance de niveaux 3 et ne bénéficient pas de la garantie.

2.3.2. Adhésion facultative

L'adhésion peut également être proposée :

- aux salariés en suspension du contrat de travail sans maintien de salaire dans le cadre notamment, de congés parentaux, congés pour convenance personnelle, congé sabbatique ou création d'entreprise durant le temps de cette suspension de leur contrat CDC. Ils doivent informer les services concernés de la CDC de leur décision dans les 3 mois précédant leur départ en congé et au plus tard la veille ;
- aux salariés à l'occasion d'un départ à la retraite, en préretraite, ou d'une reconnaissance d'invalidité et qui demande leur affiliation en complétant un bulletin d'adhésion au plus tard la veille de leur cessation définitive d'activité professionnelle et sous réserve du paiement des cotisations correspondantes.
- aux retraités déjà adhérents au dispositif précédemment mis en place sous réserve d'en faire la demande dans un délai de 3 mois à compter de la prise d'effet du contrat. Ces derniers ne devront pas bénéficier du versement de la rente dépendance au titre du précédent contrat.

3. PRISE D'EFFET ET CESSATION DES GARANTIES

3.1. Prise d'effet

Les garanties prennent automatiquement effet à la date de prise d'effet du contrat, soit le 1er janvier 2026 pour l'ensemble des salariés couverts à titre obligatoire, ou à la date d'embauche ou d'entrée, si celle-ci

est postérieure à la date d'entrée en vigueur du contrat collectif. Pour les personnes couvertes à titre facultatif la couverture peut également prendre effet, à cette même date ou à une date ultérieure, sous réserve du paiement de la cotisation correspondante.

3.2. Formalités d'adhésion

Le salarié ainsi que les bénéficiaires à titre facultatif devront compléter le bulletin d'adhésion accompagné le cas échéant des pièces justificatives.

3.3. Cessation des garanties

La garantie dépendance cesse de produire ses effets pour le salarié obligatoirement affilié au régime à la date de rupture de son contrat de travail, sauf dispositions contraires prévues.

Pour les anciens salariés retraités, à la date de leur décès.

Dans tous les cas, la garantie prend fin au plus tard à la date d'échéance du contrat collectif, ou à la résiliation de celui-ci.

3.4. Modalités de Résiliation par le titulaire ou l'employeur

Chaque partie pourra mettre fin au contrat, sous réserve de respecter les modalités suivantes :

- Notification de la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- Respect d'un préavis de deux (2) mois avant la date d'effet souhaitée, et ce, dans la limite d'une résiliation possible annuellement à l'échéance du 31 décembre.

En cas de résiliation, les droits acquis par les assurés (notamment les garanties en cours d'exécution) seront maintenus et exécutés conformément aux dispositions du contrat. Le souscripteur pourra, le cas échéant, demander le maintien des conventions d'assurance aux conditions en vigueur jusqu'au 30 septembre de l'exercice N+1.

4. DEFINITION ET NIVEAUX DE DEPENDANCE

4.1. Définition de l'État de Dépendance

Peut être reconnu en état de dépendance le bénéficiaire dont l'état de santé est stabilisé (non susceptible d'amélioration) et qui se trouve dans l'une des deux situations suivantes :

- **Dépendance fonctionnelle** : impossibilité totale d'effectuer seul certains des 6 actes de la vie quotidienne définis ci-après, suite à un handicap physique médicalement constaté.
- **Dépendance psychique** : impossibilité totale d'effectuer seul certains des 6 actes de la vie quotidienne définis ci-après, de façon spontanée sans incitation en raison d'une démence.

Le bénéficiaire doit également, pour être reconnu en état de dépendance, se trouver dans l'une des situations suivantes :

- être hébergé en section de cure médicale ou dans un établissement destiné à l'accueil des personnes âgées.
- être hospitalisé en unité de long séjour.

- bénéficier à la fois des services de soins médicaux à domicile et de l'assistance d'une tierce personne, justifiés par certificat médical.

4.2. Définition des Actes de la Vie Quotidienne (AVQ)

Dans le cadre de l'évaluation de l'état de dépendance de l'assuré, sont retenus comme référents les Actes de la Vie Quotidienne (AVQ) ci-après énumérés. Ces actes servent de base à l'appréciation du degré de perte d'autonomie de la personne assurée et conditionnent l'éligibilité au versement des prestations.

Les AVQ retenus sont les suivants :

- **Toilette** : Capacité à réaliser seul(e) sa toilette quotidienne, y compris les soins d'hygiène corporelle de base (lavage du visage, du corps, brossage des dents, etc.).
- **Habillage** : Capacité à s'habiller et se déshabiller seul(e), y compris la mise et le retrait des prothèses éventuelles.
- **Alimentation** : Capacité à se nourrir de manière autonome, que ce soit avec des ustensiles ou à la main, sans assistance humaine directe.
- **Continence** : Capacité à contrôler ses fonctions d'élimination (urinaire et fécale) ou, le cas échéant, à gérer seul(e) les dispositifs de suppléance (protections, sondes, etc.).
- **Déplacement** : Capacité à se déplacer à l'intérieur du domicile, avec ou sans aide technique (canne, déambulateur...), sans accompagnement humain.
- **Transferts** : Capacité à effectuer les mouvements de transfert entre différentes positions (lit/fauteuil, fauteuil/toilettes, etc.) sans assistance physique d'une tierce personne.

4.3. Niveaux de dépendance

Le nombre d'actes de la vie quotidienne que le bénéficiaire est dans l'impossibilité d'effectuer définit son niveau de dépendance :

Niveau 1 : le bénéficiaire est incapable d'effectuer 2 actes de la vie quotidienne, sur 6,

Niveau 2 : le bénéficiaire est incapable d'effectuer 3 actes de la vie quotidienne, sur 6,

Niveau 3 : le bénéficiaire est incapable d'effectuer 4 actes de la vie quotidienne, sur 6,

Niveau 4 : le bénéficiaire est incapable d'effectuer 5 ou 6 actes de la vie quotidienne, sur 6.

5. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

5.1. Rente mensuelle

Lorsque le bénéficiaire est reconnu par le médecin conseil de l'assureur, en état de dépendance :

- de niveau 3 (incapacité d'effectuer 4 actes de la vie quotidienne sur 6), l'assureur lui verse une rente viagère de 355,00 euros par mois,
- de niveau 4 (incapacité d'effectuer 5 ou 6 actes de la vie quotidienne sur 6), l'assureur lui verse une rente viagère majorée, égale à 709,99 euros par mois.

L'état de dépendance de niveaux 1 et 2 ne donne lieu à aucune prestation.

L'état de dépendance de niveaux 3 et 4 dont la date de survenance reconnue par le médecin conseil de l'assureur est antérieure à la date de prise d'effet de la garantie ne donne lieu à aucune prestation.

5.2. Revalorisation des prestations

La rente est versée mensuellement à terme échu.

Une revalorisation annuelle devra être prévue portant sur le montant de la prestation garantie et des rentes en cours de service.

Cette revalorisation sera indexée sur l'évolution du point AGIRC constatée le 1er janvier de l'année N-1 par rapport au 1er janvier de l'année N-2., afin d'adapter la couverture aux besoins évolutifs des assurés.

Livable : Le titulaire devra indiquer Le mécanisme exact de revalorisation retenu (TECH-QSB 26)

6. CONDITIONS DE VERSEMENT DES PRESTATIONS

6.1. Reconnaissance de l'État de Dépendance

L'évaluation de la perte d'autonomie de l'assuré sera réalisée par le médecin conseil de l'organisme assureur, sur la base d'un dossier médical complet, comprenant notamment :

- Un examen clinique détaillé,
- Des questionnaires d'évaluation médicale,
- Les documents justificatifs éventuels (certificats médicaux, bilans fonctionnels, rapports d'hospitalisation, etc.).

En cas de désaccord sur l'évaluation de la dépendance, une procédure contradictoire de contestation et de conciliation devra être prévue. Celle-ci devra inclure la possibilité pour l'assuré de demander un second avis médical indépendant, désigné d'un commun accord entre les parties ou, à défaut, par un tiers expert.

6.2. Délai de Franchise

Le versement des prestations interviendra après expiration d'un délai de franchise de trois (3) mois, calculé à compter de la date de notification officielle de l'état de dépendance, telle que reconnue par l'organisme assureur.

Le délai de franchise ne pourra être suspendu qu'en cas de réexamen médical retardé pour des motifs imputables à l'assureur.

7. MODALITES FINANCIERES ET COTISATIONS

7.1. Cotisations

La cotisation mensuelle est de 6,09€ au 1^{er} janvier 2025, avec une participation de l'employeur à hauteur de 75% (soit 1,52€ pour le salarié et 4,57€ pour l'employeur) Les modalités de répartition seront intégrées dans les bulletins de paie et traitées conformément à la réglementation en vigueur.

Pour les autres bénéficiaires, la cotisation est identique et intégralement à leur charge.

Le bénéficiaire se trouve dans l'une des situations décrites ci-dessous est exonéré du paiement de la cotisation :

- en état d'incapacité de travail ou d'invalidité par la Sécurité sociale est exonéré du paiement de la cotisation au terme de la période de maintien de salaire par l'employeur, c'est à dire à compter du 37^{ème} mois d'arrêt de travail,
- en état de dépendance indemnisé, est exonéré à partir de l'échéance de cotisation qui suit le début du service de sa rente dépendance.

7.2. Révision

Toute évolution des tarifs liée à la variation du coût des prestations, à des modifications réglementaires ou à des ajustements techniques fera l'objet :

- D'une proposition de révision annuelle par le prestataire,
- D'une validation obligatoire par l'employeur avant application.

Les cotisations des retraités restent identiques dans leur évolution à celles des salariés actifs.

7.3. Exclusions

Les prestations prévues au contrat ne seront pas dues dans les cas suivants :

- de faits intentionnellement causés ou provoqués par l'assuré, de tentative de suicide,
- de l'usage de stupéfiants sans prescription médicale,
- de guerre civile ou étrangère, d'émeute, d'insurrection, d'attentat, quel que soit le lieu où se déroulent ces événements et quels que soient les protagonistes dès lors que l'assuré y prend une part active,
- de la pratique de toutes compétitions nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur et de tous sports aériens sur appareils non approuvés au regard de la réglementation européenne.

Le titulaire précisera les éventuelles réserves qu'il souhaite appliquer.

8. INFORMATION ET SUIVI

8.1. Information des Salariés

Le titulaire du contrat s'engage à assurer une information complète, claire et accessible aux bénéficiaires, par les moyens suivants :

- Mise à disposition d'une notice d'information détaillée, comprenant les garanties, les modalités d'adhésion, les conditions de déclenchement des prestations et les procédures en cas de litige.
- Communication régulière via l'intranet RH de l'entreprise, notamment lors de l'adhésion initiale, des campagnes d'information ou des évolutions contractuelles.

8.2. Suivi et Reporting

Le prestataire s'engage à fournir un reporting régulier comportant les éléments suivants :

- Nombre de dossiers en cours de traitement,
- Délais moyens de reconnaissance des états de dépendance,
- Montants des prestations versées,
- Nombre et nature des contestations ou recours.

Une présentation annuelle du reporting et des résultats du contrat (bilan d'exécution, statistiques, points d'amélioration) devra être réalisée.

9. OFFRE DE GESTION

9.1. Interlocuteurs dédiés

Le titulaire doit désigner des interlocuteurs spécifiques pour toutes les questions et demandes concernant le suivi, l'évolution du régime et le paiement des prestations.

En cas de changement d'interlocuteurs ou de leurs coordonnées, le titulaire doit informer l'employeur dans les 30 jours et désigner un remplaçant de niveau équivalent.

Les interlocuteurs nécessaires sont :

- Un directeur de projet pour coordonner la relation avec l'employeur.
- Une équipe projet pour mettre en place le dispositif.
- Des interlocuteurs pour gérer les affiliations, les cotisations et les flux avec les SIRH.
- Des interlocuteurs pour la relation avec les services RH/paie et les salariés.

9.2. Gestion des adhésions

Le titulaire doit proposer des modalités d'accompagnement pour les bénéficiaires.

Livrable : Le titulaire décrit l'organisation et les moyens mis en œuvre pour faciliter la gestion des adhésions, modifications des garanties. (TECH-QSB 5 à TECH-QSB 13)

Le titulaire met à disposition un livret d'accueil pour les bénéficiaires précisant :

- Les garanties.
- Les modalités d'affiliation.
- Les coordonnées des interlocuteurs (courriel, téléphone).
- Les modalités de prise en charge

9.3. Gestion des cotisations

La gestion des flux financiers et le règlement des cotisations sont décrits à l'article Modalités financières et paiements du CCAP.

9.4. Gestion des flux de données

Le Titulaire est tenu de mettre en œuvre un système de gestion des flux de données fiable, sécurisé et conforme aux exigences réglementaires en vigueur (notamment le RGPD), dans le cadre de la prestation de garantie dépendance.

Les flux de données concernent notamment :

- Les données d'adhésion et d'identification des assurés (données personnelles, coordonnées, statut, etc.)
- Les données relatives à l'état de dépendance des bénéficiaires (rapports médicaux, grilles d'évaluation type AGGIR, etc.)
- Les données de gestion administrative (cotisations, prestations versées, délais de traitement)
- Les échanges entre les différentes parties prenantes : assureur, gestionnaire, bénéficiaires

Le Titulaire s'engage à fournir la documentation technique nécessaire à l'intégration des flux, ainsi qu'un support technique pendant toute la durée du marché.

Le Titulaire mettra en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer :

- La confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données
- La traçabilité des accès et des traitements
- La protection contre les pertes de données, les accès non autorisés et les cyberattaques

Etape de pré-affiliation et de gestion du contrat du salarié et des bénéficiaires facultatifs :

Les bénéficiaires salariés actifs doivent être couverts dès le 1er janvier 2026 pour les salariés affectés à la CDC avant cette date.

Pour les nouveaux arrivants, la couverture devra courir dès le premier jour d'embauche.

Aussi, il est nécessaire de passer par une étape de pré-affiliation.

Le Titulaire devra :

- Mettre à disposition un dispositif d'enregistrement simple et sécurisé (portail web ou flux automatisés),
- Vérifier l'éligibilité des bénéficiaires,
- Générer et transmettre les notices d'information, conditions générales, et documents contractuels,

Le titulaire adresse :

- à l'employeur une confirmation listant individuellement l'ensemble des salariés pré-affiliés,
- à chaque salarié une confirmation d'affiliation par mail et/ou par courrier et les moyens d'accès lui permettant d'apporter les informations complémentaires nécessaires à la finalisation de l'affiliation au contrat.

Pour les anciens salariés bénéficiaires d'une pension de retraite ou reconnus en situation d'invalidité, l'affiliation est subordonnée :

- À une demande expresse formulée dans les délais contractuellement prévus,
- À la production des pièces justificatives nécessaires (justificatif de retraite, de lien de parenté, etc.),
- Au paiement de la cotisation individuelle à leur charge exclusive,

Le Titulaire devra assurer un traitement spécifique pour ces bénéficiaires, en leur permettant d'accéder à un processus de pré-affiliation dédié et conforme aux exigences du contrat.

9.5. Gestion des prestations

Le Titulaire devra mettre à disposition un canal de déclaration accessible (plateforme web, téléphone, courrier), accuser réception des demandes dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

Il devra s'assurer :

- du versement régulier des rentes ou aides prévues selon la situation du bénéficiaire,
- Le suivi dans le temps de la situation de dépendance et l'adaptation éventuelle des prestations (réévaluation annuelle, signalement de changement de situation...).

CDC souhaite que les membres de son personnel et de ceux des services coordonnés bénéficient d'une grande qualité de service dans le règlement des prestations et est, notamment, très attentif aux points ci-dessous de l'offre de service.

Livrable : En particulier, il est attendu du titulaire des actions d'informations et de formation à l'attention des services RH.

9.6. Engagements de délais de traitement

Le titulaire s'engage sur des délais de traitement des principaux actes de gestion et notamment sur les délais et modalités, dans la limite des plafonds indiqués en jours calendaires :

Engagement	Unité de mesure	Plafond
- Rédaction et impression de la notice d'information (en jour)	jour	60 jours
- Réponse aux demandes d'information (en jour)	jour	5 jours
- Taux de décroché des appels téléphoniques ou de rappel dans l'heure (call back) des bénéficiaires (en fonction des heures d'ouverture) (en %)	%	90%
- Délai mise en œuvre prestation de dépendance (en jour)	jour	15 jours
- Délai mise en œuvre prestation de dépendance (en jour)	jour	15 jours

9.7. Service aux salariés et aux autres bénéficiaires

Les services proposés devront être accessibles aux personnes en situation de handicap, aux publics éloignés du numérique, et être disponibles en plusieurs formats (téléphone, web, courrier, etc.).

Livrable : Le titulaire décrit dans son mémoire technique les moyens mis à disposition des assurés pour faciliter leur accès à l'information, et à la mise en leur garantie.

9.8. Communication

Le titulaire décrit le plan de communication envisagé pour informer les salariés autour des dispositifs dans le mémoire technique.

Ces actions peuvent prendre la forme de séminaires en ligne, de vidéos, d'animation de stand dans les locaux de l'Employeur...

Deux temps de communication devront être prévus :

- à la mise en place du dispositif en incluant également une assistance via la plateforme téléphonique,
- en régime permanent.

Ce plan de communication est établi en concertation avec l'Employeur.

9.9. Suivi de la qualité de gestion

Le titulaire s'engage à réaliser chaque année une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires sur les thématiques suivantes

- Gestion des adhésions
- Gestions des prestations
- Echanges avec le centre de gestion

Les résultats de cette enquête de satisfaction sont transmis avant le 30/06 de l'année suivante à l'Employeur.

Livrable : Les engagements en terme de qualité de gestion devront être décrits dans le cadre de réponse technique (TECH-QSB 29 à TECH-QSB 36)