

Externalisation de l'accueil téléphonique
du Centre Médical et Dentaire Stalingrad
3 rue du Maroc – 75954 PARIS CEDEX 19

Procédure adaptée N° : P_010_2025

CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières

1. LE CENTRE MEDICAL STALINGRAD, UN CENTRE DE SANTE POLYVALENT	
1.1. L'activité du Centre Médical Stalingrad	3
1.2. Les horaires	3
1.3. Le Système d'Information et de téléphonie du Centre Médical Stalingrad	4
 2. PRESENTATION DE LA CONSULTATION	
2.1. Dévolution du marché	4
2.2. Descriptif de l'objet du marché	5
2.2.1. Volumétrie des appels	5
2.2.2. Architecture téléphonique envisagée	6
2.2.3. Prestation attendue	6
2.3. Spécificités techniques relatives au système d'information	7
2.4. Spécificités relatives à la protection des données personnelles et aux accès sécurisés aux applicatifs du centre de santé	8
2.5. Qualité des prestations attendues	9
2.5.1. Continuité de service	9
2.5.2. Echanges entre le CMS et le prestataire	9
2.5.3. Démarche qualité du prestataire	10
2.6. Suivi de l'activité réalisée par le prestataire	
2.6.1. Statistiques et tableaux de bord demandés	10
2.6.2. Evaluation de la prestation	10
2.7. Modalités de mise en place de la prestation	
2.7.1. Description de l'outil de gestion de l'agenda des praticiens	11
2.7.2. Formation	11
 3. COUT DE LA PRESTATION	11

1. LE CENTRE MEDICAL STALINGRAD, UN CENTRE DE SANTE POLYVALENT

Le Centre Médical Stalingrad de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile de France (CRAMIF) est un centre de santé polyvalent proposant des consultations de médecine générale et spécialiste, odontologie ainsi que des soins paramédicaux. Le service d'examen de santé est exclu du présent CCTP.

1.1. L'activité du Centre Médical Stalingrad

Le Centre Médical Stalingrad dispose donc de quatre pôles d'activités et a assuré **95730 passages** entre janvier et septembre 2025.

L'offre de soins du Centre médical Stalingrad est réalisée par 26 praticiens auxquels s'ajoutent une infirmière.

1/ Activité odontologique

7 fauteuils : chirurgie dentaire, orthodontie, implantologie.

2/ Autres activités médicales et paramédicales

- **Médecine générale** et dans ce cadre :

Nutrition

- **Médecine spécialisée :**

Cardiologie (Consultations, Echographie Cardiaque), Médecine vasculaire (consultations et Echo-Doppler), Gynécologie médicale, Oto-rhino-laryngologie, Pédiatrie, Pneumologie, Psychiatrie, Urologie.

- **Autres activités paramédicales :**

Pédicurie et podologie (dont fabrication d'orthèse plantaire)

1.2. Les horaires

Le Centre Médical Stalingrad est **ouvert** :

- **De 8h30 à 18h00 du lundi au vendredi, et**

Suivant le calendrier des fêtes, ou les besoins de maintenance, le centre ou une partie du centre peut être fermé exceptionnellement (volume à titre indicatif : 6 demi-journées dans l'année).

1.3. Le Système d'Information et de téléphonie du Centre Médical Stalingrad

Le Centre Médical Stalingrad dispose d'un système d'information appelé E-LISA édité par INFOSANTE permettant, la gestion administrative du dossier patient et la facturation des consultations et des actes accomplis.

Ce système d'information s'intègre dans le Schéma Informatique de la CRAMIF et à ce titre, il doit respecter des règles de sécurité et d'intégration, conformément à la politique de sécurité du système d'information (PSSI).

L'environnement informatique est complété :

- Par la solution de gestion de prise de rendez-vous en ligne DOCTOLIB. Les plannings de RDV de l'ensemble des praticiens du centre médical sont administrés par le biais de cet applicatif.

Les appels des services médicaux et dentaire sont actuellement sous-traités.

2. PRESENTATION DE LA CONSULTATION

2.1. Dévolution du marché

Le marché n'est pas alloti.

Le marché se décompose comme suit :

- **Service dentaire et médical**

Externalisation de l'accueil téléphonique et de la prise de rendez-vous du Centre Médical Stalingrad de la CRAMIF pour les activités d'odontologie et les autres activités médicales et paramédicales tel que définies dans le point 1.

2.2. Descriptif de l'objet du marché

Cette consultation concerne la fourniture d'un service de prise d'appels téléphoniques destiné à assurer l'accueil téléphonique des patients afin de gérer les demandes et notamment la prise des rendez-vous du Centre Médical et Dentaire Stalingrad de la CRAMIF.

La CRAMIF souhaite offrir à sa patientèle un service d'accueil et de traitement téléphonique performant à un coût très compétitif.

Le prestataire retenu devra assurer un accueil personnalisé, délivrer des rendez-vous pour les consultations médicales et dentaires dispensées au sein du Centre Médical Stalingrad, assurer les annulations de rendez-vous, donner toutes les informations administratives sur le Centre Médical et Dentaire Stalingrad en rapport avec les consultations et assurer le suivi statistique.

Dans certains cas définis, il devra transférer les appels aux services du centre médical. Le prestataire devra respecter les directives et les modalités définies par le CMS dans le traitement des appels. Modalités qui pourront être soumises à modification durant la période de validité du marché selon les impératifs de gestion du centre.

2.2.1. Volumétrie des appels

Le nombre d'appel reçus pour toutes les activités médicales, dentaires et paramédicales est estimé en moyenne à 2500 appels* par mois. Ce trafic prévisionnel est soumis à des variations saisonnières et il est susceptible de varier à la hausse comme à la baisse en fonction de l'évolution de l'offre de soins.

Le marché est assorti d'un minimum d'appel valorisé mensuellement égal à 2500 appels*. Ce minimum s'applique dans l'hypothèse où le nombre d'appels traités est inférieur à 2500* sur le mois concerné. **Le prestataire facture dans ce cas la valorisation forfaitaire de 2500 appels* telle qu'inscrite au bordereau tarifaire du présent marché.**

2.2.2. Architecture téléphonique envisagée

Actuellement, Les pôles d'activités sont accessibles par téléphone par le biais de 2 canaux différents :

a) Par le biais de la plateforme d'appel d'un prestataire externe :

- Autres activités médicales et paramédicales

La CRAMIF se réserve le droit de faire évoluer les secteurs impactés par ce service selon l'actualité. La volumétrie des appels pourra donc varier selon les services en activité.

Il est précisé que les annulations de rendez-vous seront prises en charge par le prestataire. Les patients accéderont aux différents services par les numéros actuels du Centre Médical et dentaire Stalingrad.

Le basculement d'une ou plusieurs lignes téléphoniques supplémentaires ne générera aucun surcoût pour le Centre Médical Stalingrad.

2.2.3. Prestation attendue :

Les horaires d'ouverture du centre d'appel doivent, à minima, couvrir l'amplitude horaire d'ouverture du Centre et être accessible jusqu'à 19h30 en semaine.

En dehors des plages horaires définies ci-dessus, le prestataire diffusera un message de fermeture personnalisé. Ce message pré rédigé par le Centre Médical Stalingrad sera mis à la disposition du prestataire.

Le Centre Médical Stalingrad fournira au prestataire **un support décrivant les règles de fonctionnement** et de traitement des demandes.

Cette procédure de prise de rendez-vous devra être respectée afin d'assurer une prestation de qualité, le non-respect des consignes générera l'application de pénalités.

A/- Concernant les services Médical et Dentaire:

Le prestataire s'engage à répondre directement aux demandes qui sont définies comme suit. La gestion des rendez-vous consiste à donner et à annuler les rendez-vous en tenant compte des consignes du Centre Médical Stalingrad, de l'agenda des praticiens et de la demande des patients. Il devra également renseigner le patient sur la disponibilité des praticiens et lui donner les indications sur les modalités spécifiques à certaines consultations conformément au guide des consignes. Pour rappel, l'agenda des praticiens du centre est géré par le biais de l'appliquetif DOCTOLIB.

Pour les demandes complexes des patients, le prestataire devra orienter le patient suivant les consignes données par le centre. Deux cas de figure sont envisageables, soit il devra communiquer le numéro du CMS, soit il faudra transférer l'appel au CMS et ne surtout pas communiquer le numéro.

Le prestataire ne devra en aucune façon répondre à des demandes directes formulées par les professionnels de santé. En cas de difficultés non traités dans le guide de procédure, le prestataire devra interroger le Centre Médical Stalingrad sur la réponse appropriée.

Le prestataire proposera un système d'évaluation de la qualité du service rendu ainsi qu'un mode de gestion de celle-ci dans sa réponse.

Les annulations de rendez-vous seront prises en charge par le prestataire.

2.3. Spécificités techniques relatives au système d'information

Le logiciel de gestion de l'agenda et des rendez-vous médicaux utilisé au CMS est DOCTOLIB, accessible par le biais d'une plateforme internet.

Toutefois, un changement de solution applicative ou modification du système informatique peut intervenir durant le marché sans en modifier les modalités d'exécution, le prestataire devant s'adapter aux outils utilisés par le CMS.

2.4 Spécificités relatives à la protection des données personnelles et aux accès sécurisés aux applicatifs du centre de santé.

- Le prestataire (sous-traitant de la CRAMIF) devra se conformer aux dispositions le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (1), et notamment son article 28, paragraphe 7, et son article 46, paragraphe 2, point c).
- Par ailleurs afin de permettre l'application des articles 32, 33 et 34 du Règlement Européen sur la sécurité des données, en cas de violation de données, le prestataire devra être en mesure de prévenir la CRAMIF au plus tard dans les 48 heures après en avoir pris connaissance, sur l'adresse de messagerie dédiée ALERTE-DONNEES.cramif@assurance-maladie.fr ».
- Le sous-traitant ne divulgue pas ni ne transfère les données transmises par le responsable de traitement à tiers sauf si ce tiers respecte le RGPD et a signé les clauses contractuelles types prévues par la CJUE.
- Le candidat informe sans délai le DPO CRAMIF (dpo.cramif@assurance-maladie.fr) de toute demande qu'il a reçue de la part de la personne concernée et il prête assistance pour ce qui est de remplir l'obligation qui lui incombe pour répondre aux demandes d'exercice de droit des personnes concernées.
- Le prestataire disposera de profils utilisateurs individuels permettant l'accès aux données contenues dans les agendas et de les modifier. La gestion des habilitations consistera à créer des comptes individualisés au profil spécifique pour accéder au logiciel de gestion des rendez-vous du CMS. Le prestataire s'engage à respecter les procédures du CMS et à fournir les justificatifs nécessaires au contrôle des permissions délivrées.

Le prestataire précisera s'il respecte bien les conditions suivantes :

- **L'activité est exercée en France ou dans un pays de l'Union Européenne ; toute délocalisation de l'activité hors de France ou hors d'un pays de l'Union Européenne devons satisfaire au respect des règles relatives à la directive européenne 95/46/CE.**
- **Prévenir la CRAMIF en cas de recours à un sous-traitant ultérieur dans les opérations de traitement effectué pour le compte de la CRAMIF, et lui soumettre une demande d'autorisation spécifique.**
- **Signaler à la CRAMIF les cas de recours à une IA dans le traitement effectué pour le compte de la CRAMIF par le prestataire ou un sous-traitant du prestataire et s'assurer que cette IA respecte les dispositions du RGPD et de l'IA ACT**
- Traiter les données pour la finalité déterminée dans le contrat passé avec la CRAMIF et ne pas les traiter ultérieurement de manière incompatible avec cette finalité.
- Traiter les données dans la limite de la durée prévue par le contrat et prévoir la destruction de ces dernières une fois ce délai écoulé.
- Mettre en œuvre un engagement de confidentialité de la part de ses salariés ou prévoir dans les contrats de travail une clause de confidentialité spécifique concernant les données à caractère personnel.

- Ne pas divulguer à des tiers les informations dont il aurait connaissance dans le cadre de la prestation.
- Ne pas effectuer de copie des données auxquelles il a accès dans le cadre de la prestation, et signaler à la CRAMIF toute difficulté relative à l'accès à l'appliquatif de gestion.

Le prestataire n'est pas autorisé à enregistrer des données concernant les prises de rendez-vous, les patients de centre médical Stalingrad, le personnel (médical ou non) du centre dans un traitement ou une base de données dont il assure la mise en œuvre.

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre toutes évolutions, souhaitées par la CRAMIF, concernant les conditions d'accès à l'application, modalités d'authentification et évolution de la liaison.

Le prestataire s'engage à recueillir systématiquement le consentement du patient pour l'utilisation de son n° de téléphone portable pour l'envoi de SMS par le Centre Médical Stalingrad.

2.5. Qualité des prestations attendues

2.5.1. Continuité de service

Le taux de décroché téléphonique doit être supérieur à 95%. Le taux de perte d'appel maximum est de 5%.

La mise en route de la prestation ne doit pas générer de rupture dans l'accueil téléphonique des patients du centre médical.

Le prestataire devra établir des plannings pour les télésecrétaires adaptés aux besoins de la mission en tenant compte du trafic analysé régulièrement.

Le prestataire devra transmettre au Centre Médical Stalingrad un Plan de Continuité de l'Activité en cas d'évènements majeurs.

2.5.2. Echanges entre le CMS et le prestataire

Pour tout échange ou communication, les responsables du Centre de Santé disposeront d'un point d'entrée unique chez le prestataire ainsi que des coordonnées du ou des responsables de la plateforme téléphonique du prestataire.

Le prestataire s'engage à réaliser au moins un bilan durant le 1^{er} trimestre de mise en œuvre de la plateforme. Un échange tous les deux mois, en présentiel ou à distance, devra être réalisé entre le prestataire et le responsable désigné au sein du CMS permettant de suivre les paramètres techniques et qualitatifs de la prestation. Cet échange se traduira le cas échéant par un programme d'actions visant à améliorer la qualité de la prestation. Ces réunions qualité ne font pas l'objet d'une facturation au Centre Médical Stalingrad.

Le prestataire s'engage à traiter les réclamations et à apporter une réponse sous 48 heures. Les actions correctrices et les nouvelles consignes métiers du CMS devront être appliquées dans un délai de 48 heures.

En cas d'évènement de nature à impacter le dispositif, notamment dans le cadre d'une dégradation de la performance, le CMS pourra rapprocher les réunions de suivi.

Le non-respect du plan d'actions défini lors de ses séances pourra donner lieu à l'application des pénalités prévues au marché.

2.5.3. Démarche qualité du prestataire

Le Centre Médical Stalingrad est soumis à une procédure de certification (démarche qualité) et à ce titre, le prestataire retenu devra être certifié ISO ou disposer d'un référentiel de qualité et d'un plan d'amélioration de la qualité à communiquer au pouvoir adjudicateur. Le prestataire s'engage à mettre à la disposition du CMS des téléopérateurs formés et diplômés.

Le prestataire s'engage à réaliser le suivi de la qualité des téléopérateurs par des techniques de double écoute et d'enregistrement des communications et de mettre à disposition du CMS, à sa demande, des enregistrements d'entretiens téléphoniques.

2.6. Suivi de l'activité réalisée par le prestataire

2.6.1. Statistiques et tableaux de bord demandés

Mensuellement, le prestataire établira des états statistiques indiquant :

- Le volume des appels entrants dans sa globalité, puis en analytique,
- Le volume des appels traités dans sa globalité, puis en analytique,
- Le volume des abandons dans sa globalité, puis en analytique,
- La durée moyenne des appels traités dans sa globalité, puis en analytique,
- La durée moyenne d'attente dans sa globalité, puis en analytique,
- Le taux de non réponse global avec justification, puis en analytique,
- Le volume de rendez-vous donné dans sa globalité, puis en analytique,
- Le volume de rendez-vous annulés dans sa globalité, puis en analytique,
- Le volume par autres motifs des appels traités par typologie, dans sa globalité, puis en analytique,

Il devra produire un état statistique mensuel incluant une représentation graphique et en fin d'année, des données consolidées.

2.6.2. Evaluation de la prestation

En complément de l'ensemble des indicateurs cités ci-dessus et afin d'assurer la qualité du service rendu à ses patients, le CMS procédera :

- À des appels mystères,
- À l'écoute ciblée de conversations téléphoniques de la bande d'enregistrement en cas de réclamation d'un patient ou d'un professionnel du CMS, à l'écoute aléatoire, d'une journée donnée, de la bande d'enregistrement des entretiens téléphoniques traités par le prestataire. Cette journée ne concernera pas une période antérieure à un mois.

Le prestataire devra signaler à l'appelant l'enregistrement de la conversation dans le respect des dispositions de la réglementation en vigueur sur la protection des données à caractère personnel.

Ces évaluations permettront de mesurer la qualité du service rendu et de corriger tous dysfonctionnements constatés entre les objectifs et les réalisations dans un délai de 48 heures.

Les résultats de ces évaluations feront l'objet de discussions et d'un suivi lors des échanges bimestriels.

2.7. Modalités de mise en place de la prestation

2.7.1. Description de l'outil de gestion de l'agenda des praticiens

La mise en place d'une connexion VPN sécurisée et des ouvertures d'accès réseau entre le prestataire et la CRAMIF sera obligatoire.

Le paramétrage de l'ensemble des agendas des praticiens est assuré par le CMS.

2.7.2. Formation

Le prestataire s'engage à assurer en interne la formation de son personnel à l'applicatif et aux règles de fonctionnement du CMS, et à organiser une actualisation des connaissances au fur et à mesure des modifications opérés par le CMS.

3. COUT DE LA PRESTATION

Les modalités financières détaillées sont précisées dans le Cahier des Clauses Particulières. Le coût de la prestation est facturé à l'appel traité par le prestataire et non à la durée de la communication.

Le CMS s'engage sur un nombre minimum de 2500 appels* par mois. Le prestataire s'engage à proposer un tarif dégressif par tranche de 500 appels supplémentaires.

Le coût de la prestation est un coût global comprenant l'ensemble des activités et des engagements décrits dans le présent CCTP. Aucune facturation pour d'autres objets ne sera recevable.

* Le volume d'appels peut être amené à évoluer selon les effectifs et les spécialités du centre.