

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Objet de l'Accord cadre :

MARCHE PASSE SELON PROCEDURE FORMALISEE

**ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES
A BONS DE COMMANDE POUR UNE SOLUTION DE**

**« Prestation globale de santé au travail et de prévention des risques
professionnels aux Centres Hospitaliers de Saint-Lô et de Coutances »**

Accord Cadre N° 926040

Pouvoir adjudicateur :

**Groupeement Hospitalier de Territoire du Centre Manche
715 RUE HENRI DUNANT
BP 65509
50009 SAINT LO**

Table des matières

I Contexte	2
II Objet du marché	3
III Conditions d'exécution des prestations.....	3
IV Rôle et missions de l'équipe pluridisciplinaire	5
IV-1- Suivi médical des agents.....	5
IV-2- Actions en milieu de travail	5
IV-3- Avis des médecins du travail	5
IV-4- Rapport médical	6
IV-5- Missions complémentaires ou spécifiques.....	6
V- Gestion du Dossier Médical en Santé au Travail (DMST).....	8
V-1 - Spécificités liées à l'hébergement (application SaaS).....	8
V-2 - Exigences de sécurité applicative	8
V-3 - Conformité RGPD	9
V-4 - Accès au SI des CHCM	9
V-5 - Intégration de la solution au SI des CHCM	9
V-6 - Administration, traçabilité et reporting.....	9
V-7 - Evolutivité.....	9
VI Gestion de projet.....	10
VI-1 - Déploiement, support et formation	10
ANNEXES.....	10

I Contexte

Le présent accord cadre s'inscrit dans le cadre de l'obligation des hôpitaux du Centre Manche, ci-après désigné « CHCM » et composé Centre hospitalier Mémorial France-Etats-Unis, ci-après désigné « CHM » et le Centre hospitalier de Coutances ci-après désigné « CHC » et, de garantir la surveillance médicale la prévention des risques professionnels pour ses agents, conformément au Code Général de la Fonction Public et au Code du travail.

Le CHM se compose de 1933 agents,

Le CHC se compose de 806 agents.

La direction est commune sur le CHCM.

Les établissements s'organisent en pôles d'activité :

Le pôle urgences-réanimation (dont le SAMU départemental);

Le pôle chirurgie-femme-enfant (dont le bloc opératoire);

Le pôle gériatrie ;

Le pôle médecine ;

Le pôle médico-technique (dont l'imagerie)

Le pôle ressources (dont les services techniques, logistiques, travaux et les services supports informatiques et administratifs).

Le CHCM dispose d'un service de santé au travail composé de :

- 3 infirmiers (dont deux titulaires du DU de santé au travail)
- 1 préventeurs
- 1 référente handicap
- 1 chargée de maintien dans l'emploi et assistante sociale
- 1 psychologue du travail
- 1 ergothérapeute

Sous la responsabilité de la Responsable des Ressources Humaines

Le CHCM est marqué par des enjeux majeurs relatifs à la prévention des risques et au suivi de la santé des agents, notamment en ce qui concerne les risques psychosociaux, chimiques, d'exposition aux rayons ionisants, nécessitant un accompagnement de proximité.

II Objet de l'Accord Cadre

Le présent accord cadre a pour objet la prestation globale de médecine du travail et de prévention des risques professionnels pour l'ensemble des personnels médicaux et non médicaux de l'établissement, quel que soit leur statut. Il s'agit d'une adhésion à un Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises (SPSTI) ou d'un contrat de prestation visant à assurer les missions définies ci-après.

Le titulaire de l'accord cadre s'engage à mettre à disposition une équipe de médecin du travail conforme aux dispositions prévues par les articles L4623-1 et suivants et est titulaire du certificat d'études spéciales de médecin du travail. Les médecins du travail intervenant au sein du CHCM sont valablement inscrits à l'ordre des médecins.

Références réglementaires encadrant les missions et l'organisation de la médecine du travail, permettant d'assurer la conformité de la prestation et condition impérative de l'accord cadre:

- Article L136-1 du CGFP (conditions d'hygiène et de sécurité)
- Loi n°86-33 du 9 janvier 1986 (dispositions statutaires relatives à la fonction publique hospitalière – intégrées dans le CGFP)
- Articles L4111-1 à L4541-1 et R4121-1 et suivants du Code du travail (santé physique et mentale du travailleur et Document unique d'évaluation des risques professionnels)
- Décret n°2015-1588 du 4 décembre 2015 (organisation du service de santé au travail), codifié dans le Code du travail)
- Décret n°82-453 du 28 mai 1982 (droit de retrait et dangers grave et imminent)
- Décret n°2021-1570 du 3 décembre 2021 (Formation spécialisée)

III Conditions d'exécution des prestations

Le présent accord cadre est exécuté par l'émission de bons de commande, selon les besoins réels des établissements.

Le prestataire met à disposition du CHCM une plateforme ou un calendrier lui permettant de réserver des créneaux selon les modalités suivantes :

- Le CHCM commande à sa convenance :
 - Des vacations de consultations sur site (présence physique du médecin)

- Des vacations de téléconsultation (visio)
- Des temps de présence institutionnelle (participation aux instances ou groupes de travail)
- Le CHCM maîtrise le volume de rendez-vous sollicités. Aucune facturation minimum ne sera appliquée, sauf accord d'un volume minimum annuel garanti.
- Le prestataire s'engage à offrir des disponibilités de rendez-vous dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la commande ; 48 heures en cas d'urgence dûment justifiée par le CHCM.
- Le prestataire s'engage à ouvrir les créneaux de consultation du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h30 à 18h, ce qui correspond aux journées de travail lors des déplacements sur site.
- Le prestataire prend les mesures nécessaires pour le bon déroulement de la prestation et notamment s'engage à la disponibilité des médecins pendant toute la durée de la prestation. Il s'engage donc à assurer une continuité de service et à obtenir les résultats demandés, notamment en mettant à disposition un médecin du travail au minimum 4 jours ouvrés par semaine (suppléance médicale).
- Le prestataire garanti une présence physique d'un médecin du travail à minima 6 jours par an, ainsi que sa participation, ou celle d'un médecin suppléant, aux instances avec la représentation du personnel (commission médicale et comité d'établissement ou formation spécialisée).
- Le prestataire assure l'animation fonctionnelle et la coordination des actions de l'équipe de santé au travail (réunion d'équipe ; partage d'expertise, conseils)
- Le prestataire met à disposition un ou plusieurs médecins du travail qui participent à la rédaction et signent les protocoles médicaux de délégation ou sécurisation des actes réalisés par l'équipe de santé au travail.
- Le prestataire est en mesure d'apporter des conseils relatifs à la formation et la sensibilisation des équipes de santé au travail et des agents en ce qui concerne la prévention des risques professionnels et les actions de prévention et correction relatives à la santé au travail.

Les consultations peuvent se dérouler à distance au moyen de la téléconsultation. Auquel cas, le prestataire précisera les moyens informatiques mis en œuvre pour le déroulement des téléconsultations, notamment pour le déroulé des séances, et les logiciels utilisés.

Il devra mettre en œuvre les moyens matériels et techniques nécessaires pour assurer la qualité des prestations de télé médecine, incluant :

- Une plateforme de télé médecine conforme aux exigences légales en matière de protection des données de santé. Cette plateforme doit permettre la gestion sécurisée des rendez-vous, la consultation des dossiers médicaux et l'échange d'informations en temps réel entre le médecin et l'agent.
- Un système conforme aux normes de sécurité en vigueur, telles que le RGPD, pour garantir la protection des données personnelles et médicales des agents.
- Un service d'assistance technique doit être accessible aux agents pour les aider à résoudre tout problème lié à la connexion ou à l'utilisation des équipements de télé médecine avant ou pendant la consultation.

Le CHCM garantit la mise à disposition au sein du service de santé au travail d'équipements de communication de haute qualité, incluant des caméras haute définition, des microphones sensibles, et une connexion internet stable pour éviter les interruptions pendant les consultations.

Le CHCM s'engage à informer de l'annulation des rendez-vous programmés. Celles-ci pourront être facturées si elles ne sont pas considérées comme motif légitime (cas de force majeure, suspension du contrat de travail inopinée). Les convocations médicales sont réalisées par l'équipe de santé au travail, ainsi que le suivi administratif. L'équipe pluridisciplinaire est embauchée par le CHCM. Les médecins

du travail assurent la responsabilité médicale des protocoles écrits permettant aux infirmiers en santé du travail de réaliser les entretiens infirmiers.

Le CHCM dispose déjà du logiciel de gestion de santé au travail KENORA, intégrant le dossier médical du professionnel. Ce dernier est et restera le logiciel de gestion de santé au travail principal du CHCM et devra bénéficier d'interfaces permettant sa mise à jour.

IV Rôle et missions de l'équipe pluridisciplinaire

IV-1- Suivi médical des agents

Les médecins du travail assurent la surveillance médicale des agents :

- Visites d'embauche
- Visites périodiques d'information et de prévention
- Visite de reprise (après maternité, maladie longue)
- Surveillance médicale particulière
 - Agent en situation de handicap
 - Femmes enceintes, venant d'accoucher, allaitantes
 - Agent souffrant de pathologie particulière
 - Agent exposé à un risque particulier
- Visites à la demande de l'employeur
- Visites préalables à la titularisation

Les médecins du travail définissent la fréquence et la nature du suivi que comporte la surveillance médicale et peut proposer :

- Des aménagements de poste de travail ou des conditions d'exercice, justifiés par l'état de santé des agents
- Des aménagements temporaires de poste au bénéfice des femmes enceintes ou professionnels en seconde partie de carrière

IV-2- Actions en milieu de travail

Les médecins du travail, sur sollicitation de l'établissement, sur une base estimée de 12 jours minimum par an, réalise des actions en milieu de travail pour lesquelles il est présent physiquement :

- L'analyse des postes selon la commande
- La participation lors des réunions de la FSSCT
- La participation à l'analyse des risques professionnels
- La participation aux actions de sensibilisation et prévention des risques
- L'animation de l'équipe de santé au travail et la mise en place des cadres conventionnels régissant l'activité des infirmières de santé au travail

IV-3- Avis des médecins du travail

À l'issue de chaque visite médicale, une fiche de visite indiquant la compatibilité de l'état de santé de l'agent avec les conditions de travail liées à son poste doit être envoyée à l'agent concerné et à l'équipe de santé au travail, dans le respect du secret médical. Ce dernier se chargera de transmettre le document à la direction.

La fiche de visite doit notamment :

- Comporter les nom, prénom et service de l'agent ;
- Mentionner l'heure de début et de fin de la consultation de l'agent ;
- Préciser les mesures préconisées et leur durée notamment en cas de proposition d'aménagement de poste de travail ou des conditions d'exercice des fonctions, justifiée par l'âge, la résistance physique ou l'état de santé d'un agent, ou d'aménagement temporaire pour les femmes enceintes ;
- La déclaration d'aptitude ou inaptitude de l'agent

Un modèle de fiche de visite sera conjointement établi par le prestataire et le CHCM.

IV-4- Rapport médical

Conformément au décret n° 2022-1435 du 15 novembre 2022 relatif à l'agrément et aux rapports d'activité des services de prévention et de santé au travail, un rapport médical est établi par le prestataire.

Ce rapport doit notamment contenir :

- Des renseignements concernant le service médical : arrivées/départs de médecins... ;
- Des renseignements concernant le ou les médecins intervenant dans le cadre de l'accord cadre: identité et temps de travail mensuel ;
- Des données concernant le personnel exposé à des risques faisant l'objet d'une réglementation spécifique (lien avec la fiche des risques professionnels) ;
- Un recensement des examens médicaux cliniques effectués : examens annuels, examens supplémentaires, visites d'embauche, de reprise et occasionnelles ;
- Un recensement des examens complémentaires effectués pour le personnel soumis à des risques particuliers ou bénéficiant d'une surveillance médicale spéciale, la détermination de l'aptitude médicale au poste de travail...
- Un bilan des conclusions professionnelles et médicales des examens médicaux cliniques et complémentaires effectués : décisions d'aptitude, recensement des pathologies et des maladies professionnelles ou à caractère professionnel, orientation vers les services sociaux ;
- Un bilan des actions menées sur le milieu du travail : temps consacré aux études de postes, interventions ayant fait l'objet de propositions en vue de l'amélioration des conditions de travail (identification et évaluation des risques en milieu de travail), études de métrologie effectuées, participations à des enquêtes, réunions du comité social territorial, sollicitations du CHCM)
- Un bilan des autres activités menées : actions de formation (secourisme, éducation sanitaire...), actions de sensibilisation...
- Des observations générales sur l'activité de la médecine du travail.
- Un plan d'activité comprenant au minimum un sommaire des objectifs, l'état d'avancement des objectifs précédents, les difficultés rencontrées...

IV-5- Missions complémentaires ou spécifiques

En outre, les médecins du travail assurent des missions complémentaires liées à la prévention et l'analyse des risques professionnels et à l'organisation du service de santé au travail :

- Transmission dossiers médicaux aux agents ou experts agréés et commissions médicales qui en font la demande, sous couvert du respect du secret médical et sur des canaux sécurisés validés par la direction
- Avis sur les reclassements et accompagnements spécifiques (CAPS)
- Suivi des accidents de travail, maladies professionnelles et temps partiel thérapeutiques.

V- Gestion du Dossier Médical en Santé au Travail (DMST)

Le prestataire est responsable de la constitution, de la tenue et de l'archivage sécurisé des Dossiers Médicaux en Santé au Travail (DMST) sous format dématérialisé.

On distingue 2 cas possibles : une application « On premise » ou hébergée (mode SaaS). Dans les 2 cas, l'application doit respecter les bonnes pratiques et règles ci-dessous :

V-1 - Spécificités liées à l'hébergement (application SaaS)

Dans le cas d'une solution accessible uniquement en mode SaaS, le titulaire devra démontrer que la solution respecte les exigences suivantes :

- L'hébergement devra être certifié HDS (Hébergeur de Données de Santé) sur le territoire de l'Union européenne.
- Le niveau de disponibilité attendu de la solution :
 - Taux de disponibilité $\geq 99,9$ % mensuel.
 - RTO (Recovery Time Objective) ≤ 4 h.
 - RPO (Recovery Point Objective) ≤ 1 h.
 - Présenter des niveaux de service (SLA)

Éléments attendus dans l'offre :

- Attestation HDS en cours de validité.
- Description de l'architecture de sécurité.
- Politique de gestion des accès et des traces.
- Indicateurs de performance.
- Procédure de gestion des incidents.
- Modalités de maintenance (fenêtres, fréquence, notification).

V-2 - Exigences de sécurité applicative

- L'application est sécurisée et développée selon les bonnes pratiques (standard OWASP, ...)
- Une authentification forte avec possibilité MFA est souhaitée
- Les rôles sont définis et permettent de mettre en place les principes de moindres privilèges et de séparation des tâches (responsabilité)
- La réversibilité des données est fixée dans le document annexe **Clausier Gestion des Tiers**

Éléments attendus dans l'offre :

- Éléments attestant de la prise en compte de la sécurité dans le développement applicatif (Security by design) : politique de correctifs, tests de vulnérabilité, gestion des failles (délais de correction), exigences OWASP, ...
- Une définition des rôles (matrice RACI) est souhaitable afin de définir clairement les responsabilités sur l'application, son MCO et son MCS
- Procédure de gestion des incidents

Un audit pourra être mené si nécessaire à l'initiative des établissements de santé (CHCM)

V-3 - Conformité RGPD

Les attendus de conformité RGPD sont décrits dans le document annexe **Clausier Gestion des Tiers**.

Éléments attendus dans l'offre :

- Clausier Gestion des tiers complété par le candidat

V-4 - Accès au SI des CHCM

En cas de besoin de se connecter à une ressource au sein du SI des CHCM, le prestataire devra se conformer aux règles en vigueur notées dans la section 2 du document annexe **Clausier Gestion des Tiers**

Éléments attendus dans l'offre :

- Clausier Gestion des tiers complété par le candidat

V-5 - Intégration de la solution au SI des CHCM

La solution devra permettre une intégration fluide avec les systèmes d'information existants de l'établissement. Une communication (import, export, synchro) sécurisée (flux chiffrés) permettra un fonctionnement fluide et optimal des dossiers à traiter.

L'ensemble des flux devra être documenté pour permettre une bonne appropriation technique et fonctionnelle par nos équipes métiers.

Éléments attendus dans l'offre :

- Description détaillée des flux d'échanges (entrants et sortants).
- Liste des formats pris en charge.
- Exemples d'interfaces réussies avec d'autres SIH.

V-6 - Administration, traçabilité et reporting

La solution devra présenter les qualités suivantes :

- Interface d'administration ergonomique pour les référents SI/soins.
- Journalisation des connexions, actions critiques, alertes générées.
- Tableaux de bord personnalisables pour le suivi d'activité (patients suivis, alertes, questionnaires).
- Export de données structurées (CSV, JSON, XML) à des fins de pilotage, qualité et facturation.

V-7 - Evolutivité

La solution devra permettre :

- Une extension des fonctionnalités par ajout de nouveaux modules, changement de versions, ...
- d'intégrer de futures exigences métier ou réglementaires.

La présentation de la roadmap serait appréciable

VI Gestion de projet

VI-1 - Déploiement, support et formation

Les impératifs minimaux pour la phase de mise en place de la solution sont :

- Fourniture d'un plan de déploiement co-construit avec la DSI et les métiers.
- Formation initiale (en présentiel ou distanciel) des utilisateurs (soignants, DSI, secrétariat, etc.).
- Accès à un support technique francophone :
 - Heures ouvrées au minimum (avec GTI \leq 4h),
 - Ticketing / hotline / email / supervision.
- Documentation complète utilisateur et technique.

ANNEXE

Clausier Gestion des tiers