

ucanSS



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(CCTP)

N° UCANSS_26/PA/04

ACCOMPAGNEMENT EDITORIAL DANS LE CADRE DE L'OFFRE D'APPUI A
LA FONCTION MANAGERIALE : CAP'M

SOMMAIRE

1. CADRE ET OBJET DU MARCHÉ	3
1.1. CONTEXTE	3
1.2. PRÉSENTATION DE LA SÉCURITÉ SOCIALE ET DES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES DU MARCHÉ	4
1.3. OBJET DU MARCHÉ	8
1.4. OBJECTIF DE LA PRESTATION	8
1.5. CONTENU DES PRESTATIONS ET LIVRABLES	8
2. MODALITÉS DE PILOTAGE ET SUIVI DU MARCHÉ.....	9
2.1. INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRÈS DE L'UCANSS	9
2.2. INTERLOCUTEURS DE L'UCANSS AUPRÈS DU TITULAIRE	10
2.3. INSTANCE DE PILOTAGE ET DE SUIVI	10
2.4. ÉLÉMENTS DE REPORTING	10
ANNEXES.....	11
ANNEXE 1 – LES REPERES MANAGERIAUX.....	11
ANNEXE 2 – EXEMPLE DE PLAN ANNUEL 2026	12
ANNEXE 3 – BILAN DES CONTENUS ET ÉVÉNEMENTS CRÉÉS À CE JOUR	13

1. CADRE ET OBJET DU MARCHE

1.1. CONTEXTE

La Sécurité sociale, dans le prolongement de la crise sanitaire, a choisi de renforcer l'accompagnement de ses 18 600 managers, en complémentarité des nombreux dispositifs existants, au niveau national comme local. Ce projet baptisé « Cap'm », validé par les instances internes en février 2022, a été repris dans la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) signée en juillet 2022, document qui définit les axes de travail de l'UCANSS pour quatre ans sur le plan de l'accompagnement managérial.

Ce plan s'organise autour de 2 axes :

1. **La définition de repères managériaux (annexe 1)** afin de porter auprès des managers **une vision commune du management** de la Sécurité sociale et des postures attendues, autour de grands marqueurs qui sont issus de la culture de l'Institution et de ses valeurs, éclairés des enseignements de la crise sanitaire.
2. **La création d'un campus managérial** digital comprenant :
 - Des contenus selon différents formats (vidéo, article, podcast, etc.) personnalisés et/ou « sur étagère »
 - Un questionnaire d'autodiagnostic fondé sur les repères managériaux
 - Des événements Cap'm à destination des managers
 - L'accès aux offres de services de coaching et codéveloppement internes. L'accès aux plateformes institutionnelles (lien de renvoi vers l'I4.10, l'EN3S, etc.)
 - Une communauté managériale

Dans le cadre du projet Cap'm, l'UCANSS propose plusieurs offres de services et outils à destination des managers de l'Institution qui seront tous accessibles sur le campus LXP (Learning Expérience Platform, une plateforme orientée utilisateurs) des managers de la Sécurité sociale qui est ouvert depuis le 06 février 2026 :

- Une newsletter
- Des événements (majoritairement distanciels)
- Des fiches thématiques
- Une bibliothèque de plus de 10 000 contenus en libre accès
- De l'accompagnement individuel via du coaching interbranche
- De l'accompagnement collectif via le codéveloppement

Un espace public Cap'm logé sur le site de l'UCANSS existe également : [Espace Cap'm](#)

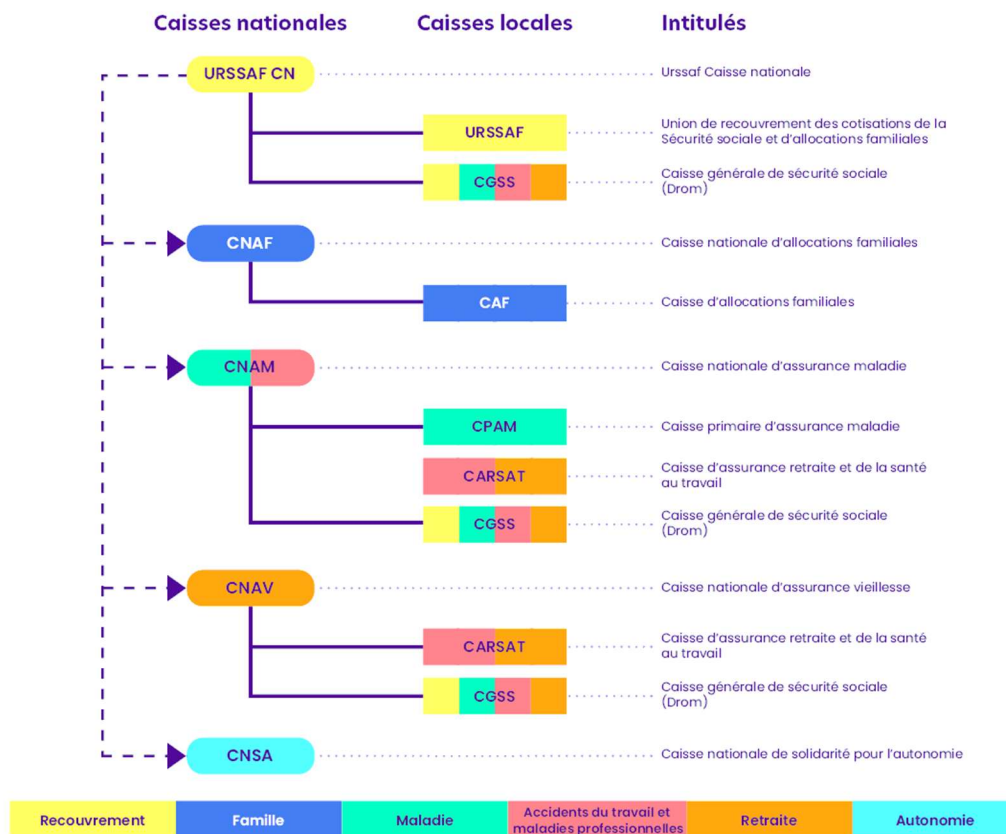


1.2. PRESENTATION DE LA SECURITE SOCIALE ET DES ORGANISMES BENEFICIAIRES DU MARCHE

La Sécurité sociale est un réseau d'organismes départementaux ou régionaux ayant pour objectif de protéger les citoyens face aux différents risques sociaux.

D'un point de vue organisationnel, la Sécurité sociale, est composée du Régime général, du régime agricole ainsi que de divers régimes spéciaux.

Au 31 décembre 2025, le Régime général de Sécurité sociale compte 296 organismes.



L'UCANSS

Dans cette organisation plurielle des organismes de Sécurité sociale, l'UCANSS se trouve être la fédération des employeurs du Régime général de la Sécurité sociale. Cet organisme a pour visée de négocier et conclure les conventions collectives nationales et de faire vivre le dialogue social dans l'Institution en assurant notamment le secrétariat de l'Instance nationale de concertation et l'animation des observatoires inter-régionaux.

Organisme fédérateur, l'UCANSS assure les tâches mutualisées de la gestion des ressources humaines ainsi que des missions d'intérêt commun aux organismes de Sécurité sociale telles que les opérations immobilières, l'achat, la coordination de la politique institutionnelle des archives historiques, etc.

Dans le domaine des ressources humaines, l'UCANSS met en place des politiques mutualisées sur le champ du recrutement, de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE), de la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels, et sur la Mixité des Métiers (GEPPMM) notamment.

Pour plus d'informations sur le rôle et l'organisation de l'UCANSS :

- <https://www.ucanss.fr/qui-sommes-nous>
- <https://www.linkedin.com/company/ucanss/mycompany/verification/>

L'institut 4.10

L'Institut 4.10 prépare les collaborateurs de la Sécurité sociale à l'exercice de leur métier et les accompagne dans le développement de leurs compétences. L'Institut compte environ 250 collaborateurs, dont plus de 120 experts pédagogiques et métiers, présents sur 15 sites en France.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le site <http://institutquatredix.fr/>

La Branche Maladie

L'Assurance Maladie du Régime Général de Sécurité sociale est le principal assureur obligatoire de la santé des Français ; couvrant 4 personnes sur 5 contre les risques maladie, maternité, invalidité, accidents du travail, maladies professionnelles et décès.

Pour répondre, dans les contraintes fixées, aux attentes dont elle fait l'objet dans le cadre de ces missions et objectifs, selon les moyens fixés, l'Assurance Maladie s'est organisée en un réseau structuré autour de 3 dimensions géographiques décrites ci-dessous.

L'échelon national comprend :

1. La Caisse Nationale d'Assurance Maladie en tant qu'Etablissement Public (CNAM) « autonome », tête du réseau de la Branche Maladie chargée de définir les politiques de gestion du risque et de piloter le réseau d'organismes chargés de les mettre en œuvre ;
2. Huit centres informatiques rattachés à la CNAM disposant de missions spécifiques sur le Système d'information national : certains sont spécialisés en Centres de services métiers, d'autres en Centres de services techniques.

L'échelon régional comprend :

1. La CRAMIF ayant des missions relevant de la branche Maladie ;
2. 13 Unions pour la Gestion des Établissements des Caisses d'Assurance Maladie (UGECAM) assurant, dans leur ressort territorial, l'orientation et la gestion des établissements sanitaires et médico-sociaux de l'Assurance Maladie du régime général. Les 13 UGECAM en région gèrent 225 établissements (90 dans le secteur sanitaire, 135 dans le secteur médicosocial) présents sur un peu plus de 140 sites.

Les entités locales sont représentées au travers de :

100 Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM) et 1 Caisse Commune de Sécurité Sociale (CCSS – regroupant toutes les branches de la Sécurité Sociale pour le département de la Lozère).

Des informations complémentaires sont accessibles sur le portail de l'Assurance maladie : <http://www.ameli.fr>

La Branche Famille

La Branche Famille est l'acteur principal des politiques familiales du pays. Elle contribue à leur définition et les met en œuvre. Sa finalité essentielle est d'aider les familles dans leur vie quotidienne par la prise en compte d'un certain nombre de composantes telles que le logement, les loisirs, l'éducation et la garde des enfants, la santé, l'insertion. Concrètement, elle améliore leurs conditions de vie par le versement de compléments de revenus sous la forme de prestations familiales et par le financement d'équipements relevant de l'action sociale (construction et fonctionnement de crèches, de centres de loisirs, par exemple).

Des informations complémentaires sont accessibles sur le site de la branche : <http://www.caf.fr> et sur les sites des Caisses d'allocations familiales départementales.

La Branche Recouvrement

L'Urssaf Caisse nationale est la caisse nationale de la branche du Recouvrement. Établissement public à caractère administratif sous tutelle de l'Etat, l'Urssaf Caisse nationale oriente et anime les politiques de recouvrement et de contrôle, gère la trésorerie du Régime Général, conçoit les services de simplification offerts aux usagers, organise et alloue les moyens des organismes du recouvrement, produit des statistiques socio-économiques à destination de ses partenaires et des pouvoirs publics.

Le réseau du recouvrement social regroupe depuis le 1er janvier 2022, 21 Urssaf régionales sur le territoire métropolitain et 4 CGSS dans les départements d'Outre-mer. Il s'agit d'organismes de droit privé qui assurent le service public du recouvrement, c'est-à-dire qu'ils procèdent à la collecte des cotisations et contributions sociales auprès des employeurs et cotisants de leurs circonscriptions.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le portail du recouvrement : <http://www.urssaf.fr>

La Branche Retraite

La Branche Retraite du Régime général de la Sécurité sociale a pour mission d'assurer la gestion des droits à la retraite des salariés du secteur privé tout au long de leur parcours professionnel et de verser les pensions aux retraités. Elle contribue également à la prévention de la perte d'autonomie et développe une offre de services visant à accompagner le vieillissement actif.

Elle intervient à la fois dans la gestion des carrières (enregistrement des droits, information des assurés), la liquidation et le paiement des pensions, ainsi que dans la mise en œuvre de politiques d'action sociale en faveur des retraités les plus fragiles.

Pour remplir ses missions, la Branche Retraite s'appuie sur un réseau organisé autour de plusieurs niveaux territoriaux.

L'échelon national comprend :

1. Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), établissement public national à caractère administratif, tête de réseau de la Branche Retraite. Elle définit la stratégie, pilote les organismes, assure la gestion financière du régime et garantit la cohérence du système d'information ainsi que l'égalité de traitement des assurés ;

2. Des structures nationales et centres informatiques participant à la conception, à la maintenance et à l'exploitation du système d'information retraite et au développement des services numériques.

L'échelon régional et local est constitué de :

1. Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), qui assurent la gestion des carrières, la liquidation et le paiement des retraites pour les assurés du régime général en région, ainsi que des actions de prévention en matière de santé et de maintien dans l'emploi ;
2. Caisses générales de sécurité sociale (CGSS) dans les départements d'outre-mer, qui exercent les missions de la Branche Retraite dans leur ressort territorial ;
3. Des agences et points d'accueil retraite de proximité, permettant l'information et l'accompagnement des assurés tout au long de leur vie professionnelle et au moment du passage à la retraite.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le portail de l'Assurance retraite : <http://www.lassuranceretraite.fr>

La Branche autonomie (CNSA)

La Caisse Nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) est un établissement public national à caractère administratif, créé par la loi du 30 juin 2004, jouissant de la personnalité morale et de l'autonomie financière qui, depuis le 1er janvier 2021, est gestionnaire de la 5e branche de la Sécurité sociale, la branche Autonomie.

Les nouvelles missions de la CNSA sont définies dans l'article 32 de la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2021 :

- Veiller à l'équilibre financier de cette branche. À ce titre, elle établit les comptes de celle-ci et effectue le règlement et la comptabilisation de toute opération relevant de cette branche. Elle est chargée de la gestion du risque ;
- Piloter et assurer l'animation et la coordination, dans le champ des politiques de soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées, des acteurs participant à leur mise en œuvre en vue de garantir l'équité, notamment territoriale, la qualité et l'efficacité de l'accompagnement des publics concernés ;
- Contribuer, en assurant une répartition équitable sur le territoire national, au financement et au pilotage :
 - D'une politique de prévention de la perte d'autonomie et de lutte contre l'isolement ;
 - Des établissements et services sociaux et médico-sociaux ;
 - Des prestations individuelles d'aide à l'autonomie et des dispositifs mis en place aux niveaux national ou local en faveur de l'autonomie et des proches aidants ;
 - Contribuer au financement de l'investissement dans le champ du soutien à l'autonomie ;
 - Contribuer à l'information des personnes âgées, des personnes handicapées et de leurs proches aidants, notamment en créant des services numériques et en favorisant la mise en place de guichets uniques au niveau départemental permettant de faciliter leurs démarches administratives et le suivi personnalisé de leurs parcours ;
 - Contribuer à la recherche et à l'innovation dans le champ du soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le portail : <https://www.cnsa.fr>.

1.3. OBJET DU MARCHE

La présente procédure adaptée a pour objet la mise en œuvre d'un accompagnement éditorial articulé autour de thématiques managériales définies annuellement et ajustées au besoin trimestriellement ou semestriellement par le comité de pilotage (COFIL) « Cap'm » (cf. annexe 2 – Exemple de plan annuel 2026).

Cet accompagnement éditorial, réalisé principalement à distance, comprend des activités de veille, de conseil et de production de contenus. Il inclut notamment la rédaction d'articles d'inspiration et de veille managériale, en cohérence avec les thématiques préalablement arrêtées par le comité de pilotage « Cap'm » (COFIL).

Il doit également s'inscrire dans une démarche de continuité et de complémentarité avec les thématiques déjà traitées, au regard des contenus éditoriaux produits à ce jour (cf. Annexe 3 – Bilan des contenus et événements créés à ce jour).

Le calendrier prévisionnel mentionne qu'une réunion de lancement rassemblant les membres de l'équipe interne Cap'm et le pouvoir adjudicateur de l'UCANSS interviendra en début de projet. **À titre purement indicatif et sans valeur contractuelle, cette réunion pourrait être organisée à partir du mois de mai 2026.**

1.4. OBJECTIF DE LA PRESTATION

L'objectif des prestations d'accompagnement éditorial est de permettre l'acculturation, la prise de hauteur et la réflexion sur des sujets managériaux, en proposant des analyses de fond accessibles, pédagogiques et opérationnelles.

Les newsletters Cap'm ont une publication tous les 2 à 3 mois.

Elles sont à destination des managers de la Sécurité sociale et de l'externe comprenant une thématique générale déclinée avec :

- Un article de fond autour du management en lien avec la thématique générale.
- Les actualités Cap'm.
- La mise en avant de démarches en local et projets managériaux portés par des organismes.
- Une veille sur les formations dispensées par les organismes de formations institutionnels, et des contenus externes.

Pour retrouver les anciennes newsletters : [Newsletters Cap'M](#)

1.5. CONTENU DES PRESTATIONS ET LIVRABLES

Le titulaire retenu devra réaliser les prestations suivantes :

- **Concernant les articles de fond pour la newsletter :**
 - De proposer des sujets d'articles en lien avec les thématiques managériales choisies par le copil Cap'm.
 - De rédiger les articles de fonds (un article par newsletter), comprenant :
 - ✓ Une partie **vulgarisation** autour des tendances du moment sur le plan de la recherche managériale

- ✓ Une mise en lumière, quand cela est possible, **d'initiatives d'entreprises externes** (publiques ou privées), alignées avec les valeurs de l'Institution
- ✓ Un titre
- ✓ Et une accroche
- D'organiser des instances éditoriales et de suivi avec les chefs de projets de l'UCANSS rattachés au projet Cap'm ayant pour objectifs d'échanger autour des thématiques et propositions du prestataire ainsi que la définition d'un calendrier éditorial.
- **Concernant la veille managériale :**
 - De faire de la veille managériale sur trois thématiques prospectives ou d'actualités, regroupant des initiatives et projets externes et transmettre ces synthèses issues des recherches qui constitueront des « dossiers de veille managériale » au format Word ou PDF.

Les livrables attendus seront les suivants :

- Entre 4 et 6 articles de fond (environ 7000 caractères espaces non compris par article) sont attendus par an sur les thématiques managériales choisies pour la newsletter Cap'm (1 article par newsletter). Ces articles devront être libres de droit car disponibles sur le campus des managers de la Sécurité sociale et l'espace ouvert [Espace Cap'm](#).
- Et 3 synthèses de veille managériale par an au format Word ou PDF (pas de limite de caractères attendue).

2. MODALITES DE PILOTAGE ET SUIVI DU MARCHÉ

2.1. INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE L'UCANSS

Le Titulaire désigne dans son offre méthodologique un représentant qui est l'interlocuteur privilégié de l'UCANSS pour l'ensemble des questions contractuelles. Celui-ci a autorité pour régler toute difficulté liée à l'exécution des prestations. Il représente le Titulaire dans toutes les réunions où il est convié dans le cadre de l'exécution du marché et du contrôle des prestations.

Le Titulaire met également à disposition de l'UCANSS une équipe identifiée pour traiter de toute question liée à la gestion opérationnelle des prestations : cadrage, ingénierie, session test, planification des sessions, élaboration des dispositifs d'évaluation, mise en œuvre, calendrier de travail décrivant les étapes, suivi des prestations, etc.

Le titulaire s'engage à maintenir pendant toute la durée du marché le même interlocuteur référent. Le titulaire peut remplacer l'interlocuteur référent en cas d'indisponibilité.

Dans le cas où un nouvel interlocuteur référent serait affecté à la mission par le titulaire, il devra être accepté par le représentant du pouvoir adjudicateur et devra présenter une expérience et des références au moins équivalentes à celles du chef de projet initialement désigné.

2.2. INTERLOCUTEURS DE L'UCANSS AUPRES DU TITULAIRE

Les interlocuteurs du Titulaire au sein de l'UCANSS sont les membres de l'équipe interne Cap'm.

2.3. INSTANCE DE PILOTAGE ET DE SUIVI

Les réunions de suivi sont organisées par l'UCANSS a minima une à deux fois par an.

Elles permettent d'échanger sur l'exécution du marché et plus particulièrement de :

- Partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées ;
- Dresser le bilan de l'année écoulée ;
- Suivre les plans d'actions définis et échanger sur les optimisations possibles.

Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de l'UCANSS, soit à la demande du Titulaire.

2.4. ÉLÉMENTS DE REPORTING

Le Titulaire transmet à l'UCANSS, chaque semestre et pour l'année civile, un reporting consolidé comprenant :

- La liste des sujets d'articles traités ;
- Les articles de fond réalisés ;
- Les veilles managériales menées ;
- Les statistiques détaillées (volume, délais de réalisation, etc.) ;
- La facturation consolidée sur la période ;
- Les faits marquants ayant impacté la prestation ;
- Les éventuels litiges ou dysfonctionnements relevés ;
- Les évolutions fonctionnelles ou techniques envisagées ;
- Le nombre d'échanges par mode de communication ;
- La durée totale des échanges par mode de communication.

Ce reporting constitue un appui structurant pour les instances de pilotage, le suivi opérationnel du marché et la préparation de son renouvellement.

ANNEXES

Annexe 1 – Les repères managériaux

Repère 1 - Porter les valeurs de la Sécurité sociale

- 1 Placer l'usager au cœur de son activité, en tant que représentant du service public
- 2 Être exemplaire et agir avec éthique
- 3 Donner du sens aux actions
- 4 Représenter l'Institution en tant qu'employeur et renforcer l'attractivité des organismes
- 5 S'inscrire dans un écosystème partenarial
- 6 Participer activement à la transformation durable de l'Institution (écologie, économie, social).

Repère 2 - Piloter l'activité pour assurer la performance opérationnelle

- 1 Piloter son activité dans un cadre d'optimisation des ressources
- 2 Favoriser l'atteinte des objectifs
- 3 Créer les conditions de l'engagement des collaborateurs
- 4 Faire preuve d'exigence dans la réalisation des missions
- 5 Développer sa propre autonomie et celle des collaborateurs
- 6 Permettre le droit à l'erreur, sans pour autant le banaliser
- 7 Faire preuve de pédagogie, d'assertivité et de responsabilité dans la prise de décision
- 8 Identifier avec les équipes les zones d'amélioration des activités et proposer des solutions adaptées

Repère 3 - Animer le collectif, fédérer et développer les compétences de son équipe

- 1 Favoriser le partage de bonnes pratiques
- 2 Animer une dynamique collective, dans un contexte hybride
- 3 Manifester de l'intelligence relationnelle et de l'assertivité dans la gestion des situations collectives et individuelles
- 4 Faire preuve de confiance, écoute, équité
- 5 Inscrire son activité et son action dans le collectif managérial de l'organisme
- 6 Personnaliser le management autant que possible, dans une logique intergénérationnelle et inclusive
- 7 Assurer le développement des compétences de son équipe en favorisant une culture du feedback individuelle et collective
- 8 Favoriser le travail en mode projet et la transversalité des pratiques
- 9 Identifier les situations de décrochage et assurer la remontée des alertes

Repère 4 - Anticiper et adapter l'organisation et ses actions dans un esprit d'ouverture à son environnement

- 1 Savoir s'adapter et porter le changement
- 2 Expérimenter/Innover
- 3 Être ouvert
- 4 Prendre du recul
- 5 Veiller à sa propre formation et au développement régulier de ses compétences
- 6 Impulser des nouvelles méthodes de travail, liées notamment aux nouveaux outils numériques

Annexe 2 – Exemple de plan annuel 2026

1er semestre

Thématique 1 : Manager à la Sécurité sociale

Thématique 2 : Le management attentif et inclusif

2nd semestre

Thématiques 3 et 4 : Les défis du management : transformation durable par le management, IA, etc.

Annexe 3 – Bilan des contenus et événements créés à ce jour

Ce qui a été fait à ce jour

	Repère 1 - Porter les valeurs de la Sécurité sociale	Repère 2 - Piloter l'activité pour assurer la performance opérationnelle	Repère 3 - Animer le collectif, fédérer et développer les compétences de son équipe	Repère 4 - Anticiper et adapter l'organisation et ses actions dans un esprit d'ouverture à son environnement
Newsletter	<ul style="list-style-type: none"> Développer et entretenir son réseau 	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer la performance d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> L'EAEA : une conversation continue Communication avec ses collaborateurs, médiation et communication non violente Feedback 	<ul style="list-style-type: none"> Neurosciences et conduite du changement Acculturer aux nouvelles technologies : L'IA, penser hors cadre Instaurer un environnement propice à l'innovation Softskills Je deviens manager
Fiches thématiques	<ul style="list-style-type: none"> Donner du sens 	<ul style="list-style-type: none"> Favoriser l'autonomie Engagement Evaluer et ajuster la charge de travail 	<ul style="list-style-type: none"> Manager par le care Management visuel Collectif de travail : animer un collectif de travail hybride 	<ul style="list-style-type: none"> Communication digitale
Managers boost			<ul style="list-style-type: none"> Créer un rituel pour animer mon équipe 5 façons de booster l'esprit d'initiative de mes équipes Faire remonter les difficultés de manière proactive 	<ul style="list-style-type: none"> Que faire d'une critique qui me concerne personnellement ?
Atelier manageris	<ul style="list-style-type: none"> Lutter contre les préjugés dans les équipes diversifiées. 	<ul style="list-style-type: none"> Comment gérer mon agenda 	<ul style="list-style-type: none"> Comment déjouer les biais lors d'une décision collective ? 	
Webinaire pro-consult			<ul style="list-style-type: none"> Burn-out : briser les mythes pour vous protéger vous et vos équipes 	
Pastille	<ul style="list-style-type: none"> Communication non violente 		<ul style="list-style-type: none"> Feu d'artifice La méthode kiss Le pitch La gestion des conflits Le feedback 	<ul style="list-style-type: none"> Arbre de vie Le brainstorming