

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P)

N° DE MARCHE : MA 26 SI 0001

Fourniture d'un logiciel pour le prestataire de services et distributeur de matériel et des prestations associées pour la Direction Régionale Nord de Filiéris

Filiéris est une marque déposée pour son offre de santé par la CANSSM

CAISSE AUTONOME NATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE DANS LES MINES

77, avenue de Ségur - 75714 PARIS CEDEX 15

Sommaire

1. Objet du marché.....	3
2. Présentation du groupe de santé Filieris.....	3
a) Un groupe issu du régime minier	3
b) Son organisation.....	3
c) Description des centres de santé Filieris	4
d) Quelques chiffres (données au 1er janvier 2025)	4
3. Les besoins FILIERIS	5
a) Description.....	5
b) Organisation du magasin dédié au matériel médical.....	5
c) Objectifs attendus	5
d) Fonctionnalités attendues.....	5
e) Interopérabilité.....	6
f) Besoins en communication	7
g) La documentation et aide aux utilisateurs	7
4. Prestations attendues.....	8
a) Mise en place.....	8
b) Maintenance logicielle.....	8
a. Phase Diagnostic.....	8
b. Phase maintenance	9
c) Maintenance évolutive.....	9
5. Annexe 1 : Fonctionnalités attendues.....	Erreur ! Signet non défini.

1. Objet du marché

Le marché a pour objet la fourniture d'un logiciel pour le prestataire de services et distributeur de matériel et des prestations associées pour la Direction Régionale Nord de Filieris

2. Présentation du groupe de santé Filieris

a) Un groupe issu du régime minier

Filieris est un groupe de santé proposant une offre de soins diversifiée : centres de santé, établissements, services médico-sociaux.

Ses structures sont gérées par la Caisse Autonome Nationale de la Sécurité Sociale dans les Mines (CANSSM), gestionnaire du régime spécial de Sécurité Sociale des Mines.

L'offre de santé Filieris est essentiellement implantée dans les anciens bassins miniers mais elle est ouverte aujourd'hui à toute la population, quel que soit le régime de sécurité sociale du patient.

Filieris accompagne quotidiennement la population de ces bassins de vie et les aide à préserver leur capital santé en offrant un accès pour tous à des soins personnalisés, dans le respect des tarifs conventionnels et avec dispense d'avance de frais.

Son action permet d'assurer une prise en charge globale du patient, prise en charge sanitaire et sociale, prévention, éducation à la santé et aux soins et suivi social.

En savoir plus : www.filieris.fr

b) Son organisation

Filieris est organisé en trois directions régionales pilotées par le siège, situé à Paris. Les directions régionales sont situées à Lens pour le Nord, Metz pour l'Est, Alès pour le Sud.

Le siège regroupe les directions fonctionnelles, dont la direction de la communication. Il conçoit la stratégie, assure le pilotage institutionnel, organise l'information, comme l'harmonisation des pratiques et processus.

Les directions régionales définissent les stratégies d'organisation sanitaire régionales et de proximité. Elles gèrent l'offre de santé (centres de santé, établissements et services) de leurs territoires. Chaque direction régionale dispose d'un service de communication, en charge de décliner sur son territoire la stratégie de communication globale de l'entreprise.

c) Description des centres de santé Filieris

Les centres de santé Filieris sont répartis sur l'ensemble du territoire français, en 125 lieux de consultations au 1^{er} janvier 2025, regroupant 114 Finess géographiques et 11 antennes, répartis comme suit :

Direction régionale gestionnaire	Nombre de lieux de consultations	Dont nombre de lieux identifiés Finess	Dont nombre d'antennes rattachées à un Finess principal
NORD	65	62	3
EST	33	29	4
SUD	27	23	4
TOTAL	125	114	11

Parmi les 114 centres principaux, 106 sont des centres de santé médicaux/polyvalents, 7 sont des centres de santé dentaires et un est un centre de santé infirmier.

Tous les centres de santé Filieris ont adhéré à l'accord national des centres de santé (ANCS), signé avec la caisse nationale d'assurance maladie (CNAM). Cet accord comporte des contraintes, à la satisfaction desquelles correspondent des financements, déclenchés selon le niveau d'atteinte de critères mesurables au moyen du système d'information.

Les centres couvrent majoritairement de la médecine générale et une activité infirmière. On peut également trouver une activité dentaire, une activité de médecine spécialisée et/ou d'autres professions de santé (ex : sage-femmes).

d) Quelques chiffres (données au 1er janvier 2025)

- Près de 5 000 collaborateurs
- 114 centres de santé (dont 106 centres polyvalents, 7 centres dentaires et un centre infirmier), 125 lieux de consultations
- 22 établissements (dont 6 EHPADs)
- 16 pharmacies
- **1 service de vente et de location de matériel médical (PDSM)**
- 1 magasin d'optique
- 16 services de soins infirmiers à domicile, 2 services d'aide à la personne ou services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD), 1 638 places, 2 999 personnes prises en charge par les SSIAD

3. Les besoins FILIERIS

a) Description

Le logiciel actuellement utilisé par le service de location de matériel médical ne répond pas aux exigences de la certification notamment en termes de :

- Traçabilité des dispositifs du parc locatif,
- Mobilité pour la gestion des codes-barres
- Logistique pour les inventaires
- Planification des maintenances à domicile obligatoire, les garanties par exemple.

b) Organisation du magasin dédié au matériel médical

Le magasin dédié au matériel médical se situe au 7 rue Raoul Briquet à Courrières (62710).

Il est organisé autour de 3 activités :

- L'achat
- La vente
- La gestion (locale et les services centraux)

Les acteurs externes sont :

- Les clients
- Les tiers payeurs
- Les fournisseurs

c) Objectifs attendus

Le système doit permettre :

- La gestion des commandes fournisseurs, des marchés, des livraisons et la tenue du stock (maintenance, identification du matériel ...)
- La gestion des commandes clients et sa facturation / encaissement
- L'aide à la vente, la satisfaction client et le développement commercial
- L'interconnexion avec les autres systèmes d'information
- Le suivi d'activité du magasin (statistiques, tableaux de bord, ...)
- La prise en compte des problèmes de sécurité et de traçabilité.
- La facturation par SESAM-Vitale vers tous les organismes RO et RC
- L'utilisation du module SCOR pour la dématérialisation des documents
- L'utilisation des téléservices de l'assurance maladie, notamment ADRI

d) Fonctionnalités attendues

La solution cible doit obligatoirement permettre de :

- Vendre des produits, avec ou sans ordonnance
- Vendre à des professionnels
- Etablir des devis et factures subrogatoires de façon fiable
- Gérer
 - o La caisse
 - o Les stocks
 - o Les tiers payants
 - o La traçabilité des dossiers
 - o Le marketing Client
- Réaliser des statistiques et des tableaux de bord
- Surveiller les seuils des différents marchés

Il apparaît important que le système puisse s'inscrire dans une démarche de Réseau de Santé et répondre à un besoin d'offre globale de services.

Les attentes prioritaires concernent :

- Une meilleure prise en compte des attentes purement professionnelles
- L'automatisation du tiers payant pour en faciliter la pratique et réduire les coûts induits
- L'optimisation de la relation « clients » et permettre des échanges
- L'anticipation et l'intégration des organisations existantes (ateliers, stock, achats...)
- L'intégration des mutations de l'environnement technique et sociétale
- La possibilité d'offrir des analyses visant permettre de proposer des prestations au plus près des attentes des patients
- La reprise de tout ou partie des fichiers du système utilisé

e) Interopérabilité

Le système doit permettre la coordination des soins, la continuité ou l'interdisciplinarité des prises en charge sanitaires. De ce fait, il apparaît que la mise en cohérence des informations devient une priorité ; cette mise en cohérence doit permettre un partage de l'information et une interopérabilité des systèmes d'information.

L'interopérabilité est définie comme étant la possibilité pour des ordinateurs et des logiciels de types différents de travailler ensemble. Cela va de la possibilité d'échanger de l'information à partir d'applications spécifiques à la compatibilité des matériels et logiciels.

Le besoin d'interopérabilité oblige les acteurs à utiliser :

- Des langages ou protocoles communs
- Des procédures communes de vérification de l'identité des personnes (utilisateur, client, prescripteur, ...) et des entités (système d'information, mutuelle, ...).

C'est pourquoi, le système doit pouvoir intégrer :

- Les standards internationaux (nationaux à minima) en matière d'échanges d'informations
- Les principes d'identification des différents domaines et les procédures de mise en place de la politique d'identification et de rapprochement.
- L'existant et être interfacée avec les logiciels et outils métier.

En plus, d'être interopérable, le système doit être complètement ouvert :

- En interne, il permet un accès facile à la base d'information constituée,
- Vers l'extérieur, il permet un accès simple et sécurisé à Internet

Le système cible doit être complètement ouvert :

- Pour permettre l'exportation d'information à destination de la comptabilité et des tiers payeurs
- Les formats d'échanges doivent s'appuyer sur les normes et standards en vigueur
- Il doit être possible d'exporter et/ou d'extraire tout type d'information
- L'interfaçage avec les outils métiers doit permettre la commande par télétransmission vers les fournisseurs ou une centrale d'achat
- Les catalogues des fournisseurs doivent être facilement intégrés
- La mise à jour des tables de gestion doit être simple et transparente
- L'information saisie à la table de vente doit être accessible à partir d'un atelier central et/ou d'un magasin central,

Le système cible doit garantir la sécurité et l'intégrité des données. Il doit répondre aux recommandations de la CNIL en matière de sécurité de l'information et doit répondre impérativement, dans le cadre d'échange d'information (commandes, catalogues, etc.) avec les acteurs du matériel médical, aux normes d'échange et de format de fichiers définis.

f) Comptabilité auxiliaire

La société devra, si possible, développer une interface avec le logiciel GALAXIE Tiers Payant (Galaxie TP) de la société XTREM SANTE qui gère le suivi de la facturation, des règlements et la comptabilité auxiliaire de l'offre de santé ambulatoire de la CANSSM.

Cette interface aura **une double fonctionnalité** :

- *Extraction de la facturation et des encaissements patients*

Cette interface devra permettre d'extraire les données au format FOS (Fichiers des Œuvres Sociales) dont les spécifications sont décrites en pièce jointe (Interface des œuvres sociales FOS V3-10.pdf).

- *Transmission des flux NOEMIE et RPH*

Cette interface devra également permettre de transférer l'ensemble des flux NOEMIE et RPH réceptionnés dans le logiciel métier.

g) La documentation et aide aux utilisateurs

Une documentation **actualisée** sous forme de PDF ou en ligne et imprimable devra être fournie à chaque évolution.

Le Titulaire devra informer dès connaissance :

- Des évolutions réglementaires à venir et des impacts concernant la production à venir

- Des évolutions concernant les prérequis techniques.

La documentation devra être conçue de façon à pouvoir s'adresser aux différents utilisateurs :

- Documentation technique à destination de la DSI Filieris
- Documentation d'administration et de paramétrage de l'application à destination du responsable de l'application ;
- Documentation pour l'utilisateur final ;
- Documentation sur les corrections/ évolutions apportées à l'application.

L'utilisateur doit également pouvoir bénéficier de tutoriels dits « tutos » (vidéos courtes) sur l'ensemble des fonctionnalités de base, spécifiques au fonctionnement d'un établissement de matériel médical.

4. Prestations attendues

a) Mise en place

La société proposera dans l'annexe financière 1 à l'acte d'engagement :

- Un taux de remise standard par rapport à son tarif public
- Le coût des licences mensuelles, incluant la maintenance et le support ; **avec les pièces justificatives associées** :
- Le coût des prestations unitaires de formation en **présentiel**
- Le coût des prestations unitaires de téléformation
- Le coût des différents matériels informatiques, en joignant la grille tarifaire du catalogue disponible
- Le coût d'installation d'un serveur
- Le coût d'installation d'un poste de travail

b) Maintenance logicielle

a. Phase Diagnostic

Il est rappelé à titre liminaire que, la CANSSM possède son propre service d'assistance utilisateurs qui gère un premier niveau d'assistance technique et fonctionnel.

Lorsque ce service n'est pas en mesure de répondre directement aux utilisateurs ou en cas de constatation de dysfonctionnement du logiciel, il contactera le service support aux heures d'ouverture de celui-ci soit 9 heures à 12 heures et 13 heures à 17 heures 30 du lundi au vendredi.

La société, sur appel téléphonique de la CANSSM, prend en charge la correction des dysfonctionnements ou anomalies de toute nature du logiciel.

b. Phase maintenance

On entend par maintenance corrective, soit la correction effective de l'anomalie, soit par la fourniture d'une solution de contournement dans l'attente de la correction définitive du dysfonctionnement.

La société interviendra selon la gravité de l'anomalie dans les délais suivants. Il est rappelé que les délais commencent à courir à compter de l'envoi de l'anomalie par la CANSSM.

La gravité du dysfonctionnement (bloquant, majeur, ou mineur) est établie par la CANSSM :

- Dysfonctionnement bloquant : il s'agit de tout dysfonctionnement rendant impossible l'utilisation d'une ou toutes les fonctionnalités du logiciel par les services utilisateurs, sans solution de contournement. Le délai de correction de l'anomalie est de 24 heures à partir de la déclaration de l'anomalie par la CANSSM.
- Dysfonctionnement majeur : il s'agit de tout dysfonctionnement ne permettant le fonctionnement du logiciel d'une partie de ses fonctionnalités. Le délai de correction de l'anomalie est de 7 jours ouvré à partir de la déclaration de l'anomalie par la CANSSM.
- Dysfonctionnement mineur : il s'agit de tout dysfonctionnement permettant de poursuivre l'exploitation complète du logiciel dans l'ensemble de ses fonctionnalités, mais au moyen de procédures inhabituelles.

c) Maintenance évolutive

La société s'engage à :

- Effectuer les prestations de maintenance évolutive avec diligence et de manière à perturber le moins possible l'exploitation de la CANSSM
- Faire bénéficier gratuitement la CANSSM des nouveaux développements réalisés
- Mettre en conformité gratuitement le système d'information en fonction de l'évolution des normes et standards ou de l'évolution des contraintes réglementaires
- Fournir systématiquement une information détaillée et complète lors de la mise en place de toute nouvelle version du logiciel

La société procédera à tous les développements nécessaires à l'actualisation et l'évolution réglementaire du logiciel. En outre, il accepte d'apporter les corrections aux anomalies remontées par les utilisateurs de la CANSSM.

La société garantit en toute hypothèse la compatibilité des logiciels et de ses évolutions à l'environnement informatique actuel de la CANSSM.