



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

N° DE MARCHE : MA26NA0010

### PRESTATIONS DE PREVENTION ET DE GESTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX POUR LES BESOINS DE LA CAISSE AUTONOME NATIONALE DE LA SECURITE SOCIALE DANS LES MINES

**CAISSE AUTONOME NATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE DANS LES MINES**

77, avenue de Ségur - 75714 PARIS CEDEX 15

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

## Table des matières

|           |                                                                                       |    |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ARTICLE 1 | ELEMENTS DE CONTEXTE.....                                                             | 3  |
| ARTICLE 2 | CACTERISTIQUES DES BESOINS .....                                                      | 5  |
| ARTICLE 3 | DEFINITION DES PRESTATIONS .....                                                      | 5  |
| ARTICLE 4 | CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS LIEES A LA<br>REALISATION DES FORMATIONS ..... | 9  |
| ARTICLE 5 | OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE .....                                                   | 11 |

## ARTICLE 1      ELEMENTS DE CONTEXTE

Filieris est un groupe de santé géré par la Caisse Autonome de Sécurité sociale dans les Mines (CANSSM). Cette dernière est l'organisme gestionnaire du régime spécial de Sécurité sociale des Mines.

Le Régime Minier est un régime spécial de sécurité sociale créé par le décret n° 46-2769 du 27 novembre 1946 modifié portant organisation de la sécurité sociale dans les mines. Suite au transfert de la branche assurance-maladie à la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie (CNAM) et de la branche retraite des mineurs à la Caisse des Dépôts et Consignations, il assure une prise en charge globale des prestations de santé désormais accessible à tous sous la marque Filieris.

Filieris est placé sous la tutelle du Ministère des solidarités et de la Santé et du Ministère de l'Action et des comptes publics. Il est présidé par Philippe GEORGES, dirigé par Gilles DE LACAUSSADE et administré par un conseil d'administration dont les administrateurs représentent les exploitants, les affiliés, l'Etat, la CNAM et des personnalités qualifiées.

Filieris est constitué d'un seul organisme : le siège est basé à Paris et les trois Directions régionales (également appelés Délégations Territoriales) sont situées en région, à savoir : à Lens pour le NORD, à Metz pour l'EST, à Alès pour le SUD.

Depuis la fermeture des mines, Filieris a vu la population de ses affiliés diminuer. C'est la raison pour laquelle il a ouvert son offre de soins en 2005 à l'ensemble de la population – à l'exception des pharmacies – et qu'il participe au financement et à la modernisation de structures d'accueil pour personnes âgées.

La gestion des activités de prestations de sécurité sociale a été progressivement déléguée à d'autres organismes : Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) pour l'assurance vieillesse et invalidité, Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) pour l'assurance maladie, maternité, accidents du travail et maladies professionnelles. La CANSSM reste garante du respect des droits des affiliés en application des règles propres au régime minier et de la qualité du service rendu aux assurés.

Filieris met également en œuvre des actions de santé publique, notamment par la prévention et la promotion de la santé pour ses affiliés et a développé une offre de soins comprenant plus de 220 œuvres.

Au 30 novembre 2025, l'offre de santé Filieris de la CANSSM est composée ainsi qu'il suit :

✓ **OFFRE DE SOINS AMBULATOIRE**

- 117 centres de santé regroupant 130 lieux de consultation dont :
  - 110 centres de santé polyvalents, médicaux et infirmiers (regroupant 123 lieux de consultation)
  - 7 centres dentaires (25 fauteuils dentaires)
- 1 service de location de matériel médical
- 1 centre d'optique
- 16 pharmacies

✓ **OFFRE SANITAIRE**

- 11 établissements de santé (soins médicaux et de réadaptation) intégrant 3 unités de soins longue durée (USLD)

✓ **OFFRE MEDICO-SOCIALE**

- 6 EHPAD
- 4 résidences autonomie
- 1 résidence d'hébergement temporaire
- 18 services autonomie à domicile dont :
  - 16 services de soins infirmiers à domicile (1675 places) dont 4 avec des équipes spécialisées Alzheimer
  - 2 services d'aide à domicile ou services polyvalents d'aide et de soins à domicile

✓ **OFFRE DE PREVENTION PROMOTION DE LA SANTE**

- 1 centre de vaccination
- 1 centre d'examen de santé
- 1 centre d'information de dépistage et de diagnostic des infections sexuellement transmissibles
- 1 maison des aidants.

À l'exception des pharmacies, ce dispositif de soins est accessible à l'ensemble de la population.

L'ensemble des professionnels de santé de l'offre de santé Filieris sont des salariés de la CANSSM.

L'entreprise compte au total 4025 collaborateurs en CDI, dont 1854 professionnels de santé et 2171 fonctions support et aides à domicile.

Le rapport d'activité du régime minier est disponible sur le lien suivant : <https://www.filieris.fr/>

-

- Effectifs CDI au 31/12/2025 :

| NOMBRE | TYPE D'ORGANISME            | Nombre de salariés |
|--------|-----------------------------|--------------------|
| 1      | Siège (Paris)               | 60                 |
| 2      | Direction Territoriale Nord | 2250               |
| 3      | Direction Territoriale Est  | 1058               |
| 4      | Direction Territoriale Sud  | 657                |
|        |                             | <b>4025</b>        |

## ARTICLE 2 CARACTERISTIQUES DES BESOINS

La présente consultation a pour objet des prestations de prévention et de gestion des risques psychosociaux pour les besoins de la Caisse Autonome Nationale de la Sécurité Sociale dans les Mines (CANSSM).

**Le descriptif des prestations est détaillé à l'article 3 du présent cahier des clauses techniques particulières (CTP).**

## ARTICLE 3 DEFINITION DES PRESTATIONS

La CANSSM, doté d'un Siège (Paris) et de 3 Directions Régionales, souhaite mettre en place 24H/24 et 7J/7 des numéros verts à destination de ses collaborateurs répartis sur le territoire français.

La prestation comprendra la mise en place d'un numéro vert à l'attention de l'ensemble des collaborateurs et celle d'un autre numéro vert spécifique dédié aux encadrants de la CANSSM – leur permettant d'exprimer leur éventuel « mal-être » et /ou les aidant à réagir dans des situations complexes vis-à-vis de leurs équipes.

**Il est donc attendu du titulaire qu'il puisse assurer :**

A. La gestion des 2 numéros verts, (collaborateurs et managers)

Les 2 numéros verts devront être opérationnels au plus tard à compter de la date de notification du marché (courant juillet 2026). Le prestataire devra communiquer dans

son mémoire technique la méthodologie de mise en place ainsi que le rétroplanning associé.

#### B. Le suivi téléphonique ou physique par régions des éventuels collaborateurs :

Ce suivi consistera dès le premier appel à mettre en relation le collaborateur avec un psychologue clinicien.

L'accompagnement psychologique devra être dispensé par des psychologues titulaires au minimum d'un DESS de psychologie (ou Master 2), enregistré auprès des ARS du département de leur activité principale et dotés d'une expérience significative de 5 ans minimum et dont les curriculums vitae auront été joints (10 maximum, un CV titulaire et remplaçant pour le psychologue clinicien chargé du premier entretien avec le collaborateur de la CANSSM, et un CV titulaire et remplaçant pour chacune de nos régions concernées).

Le psychologue clinicien, lors du premier entretien avec le salarié procèdera à une évaluation en vue d'une prise en charge rapide et adaptée, celle-ci sera effectuée au téléphone. L'accompagnement psychologique sera ensuite réalisé si besoin :

- Soit sous la forme d'entretiens individuels téléphoniques,
- Soit sous la forme d'entretiens en face à face réalisés par un psychologue dans la région professionnelle et/ou personnelle du salarié.

#### C. Dispositif de soutien spécifique aux managers

- Supervision collective de managers à la demande de la CANSSM à la journée.
- Coaching ponctuel en cas de situation complexe (conflit, salarié en détresse, retour après longue absence...) à la demande de la CANSSM à la journée.

#### D. Formations spécifiques

Au-delà des formations RPS déjà prévues et à la demande de la CANSSM :

- Gestion des situations post-événement graves sur une journée.

#### E. Le reporting

A la réception d'un appel d'un salarié sur le n° vert, seuls les correspondants désignés seront informés de l'appel par une fiche de signalement anonyme sauf si le collaborateur souhaite que son nom soit communiqué.

Un suivi Extranet sera mis en place pour les responsables du dispositif (Direction, RH...), le prestataire devra adresser chaque mois obligatoirement avec sa facture le nombre de salariés ayant appelé sur l'un ou l'autre des numéros verts, ainsi que le nombre d'entretiens individuels téléphoniques réalisés ainsi que de face à face organisés.

#### F. Présentation du dispositif en réunion

Le cas échéant, lors du démarrage des prestations ou au cours de l'exécution du marché, le titulaire pourra être sollicité sur demande afin de présenter les prestations en réunion (instances stratégiques ou représentatives du personnel).

Le titulaire retenu pourra être invité à participer au CSSCT, à la demande de la Direction Générale ou de ses membres et devra présenter un bilan annuel qui devra être communiqué à la Direction Nationale des Ressources Humaines de la CANSSM au moins 10 jours avant la tenue de la réunion concernée.

#### **Personnel mis à disposition :**

Le titulaire doit communiquer par écrit à la CANSSM, pour accord, la liste des personnes affectées à la prestation et préciser la composition de(s) l'équipe(s) et le nom du responsable. Le cas échéant, il donne également la description des éléments d'environnement technique mis à disposition.

Ce document est adressé à la DNRH.

Les prestations ne peuvent être exécutées que par le personnel du titulaire sauf accord écrit préalable.

La composition de l'équipe de travail du titulaire **est garantie pendant toute la durée de la prestation commandée.**

La CANSSM pourra, de son côté, demander le remplacement de tout ou partie du personnel durant le premier mois de la prestation. Le titulaire aura deux semaines pour proposer un (ou des) remplaçant(s) de qualification identique.

#### G. Mise en place de permanences sur site

Au regard du contexte, le titulaire pourra être sollicité sur demande afin d'organiser des permanences psychologiques sur l'ensemble de l'entreprise ou établissements appartenant à la CANSSM dans le but de prévenir ou lutter contre la prévention des risques psychosociaux.

## H. Animation de formations de prévention et de lutte contre les RPS

Le titulaire pourra être sollicité sur demande afin d'organiser des formations à destination des personnels de la CANSSM relatives à la prévention et à la lutte contre les risques psycho-sociaux sur une demi-journée ou une journée.

### **FORMATION « INTRA » :**

Un tarif pédagogique journalier par groupe est facturé au titre de la formation. Ce tarif pédagogique inclut tous les frais liés à la réalisation de la formation, hors frais de déplacement, nuitée et repas qui sont remboursés au formateur, sur présentation d'un justificatif, dans les conditions suivantes (Circulaire UCANSS LC 008-26) :

- Frais de déplacement en **train ou avion** : sur la base d'un billet de train SNCF de seconde classe ou d'un billet d'avion de classe économique
- Frais de **restauration** : 30,11€
- Frais de **nuitée** : 120,58€ (régions autres que l'Ile-de-France)

Dans l'hypothèse où le déplacement serait effectué en **véhicule automobile**, le remboursement sera effectué sur la base suivante :

| Nombre de kilomètres parcourus dans l'année civile | Véhicule automobile de 5 CV fiscaux et moins | Véhicule automobile de 6 CV fiscaux et plus |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Jusqu'à 10 000 km                                  | 0,75€ / km                                   | 0,88€ / km                                  |
| Au-delà de 10 000 km                               | 0,53€ / km                                   | 0,77€ / km                                  |

Ces frais comprennent le péage.

Les frais de déplacement seront remboursés sur présentation des justificatifs suivants :

- Photocopie de la carte grise
- Déclaration sur l'honneur indiquant le lieu de départ (adresse du domicile du salarié missionné ou de la société titulaire du marché) et le lieu d'arrivée (celui de la mission considérée, hors région parisienne).

Les frais de taxi pourront être remboursés après acceptation préalable de l'Agent comptable dès lors que ce moyen de transport permet d'optimiser le temps d'intervention du consultant sur un site. Ils seront remboursés aux frais réels sous réserve de la production de la facture émise par le taxi.

Le remboursement des frais de taxi sera exclusif de l'indemnité kilométrique.

## **ARTICLE 4 CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS LIEES A LA REALISATION DES FORMATIONS**

### **PREPARATION**

Le titulaire élabore les cours adaptés au programme, au public et à la durée de la formation.

Il doit prendre en compte les remarques de la CANSSM et procéder aux rectifications et modifications nécessaires en cours de marché. Il devra fournir en amont les programmes détaillés et s'enquérir des consignes de l'établissement à respecter lors de la réalisation de la formation.

Il fournira des supports de cours adaptés et de bonne qualité (fond et forme), en nombre équivalent au nombre de participants.

Chaque participant reçoit une documentation actualisée en langue française résumant les exposés des formateurs, à laquelle les stagiaires pourront se référer à l'issue du stage.

Cette documentation pourra être fournie en tout ou partie sur support dématérialisé dès lors que cela est conciliable avec la démarche pédagogique.

Le titulaire devra remettre au service de formation, préalablement à toute session de formation, un exemplaire de la documentation destinée aux participants, au plus tard quinze jours calendaires avant le déroulement de la formation.

En vue de la préparation du stage, le titulaire peut être amené à rencontrer le responsable de l'action de formation, qui associera éventuellement d'autres acteurs, dans la limite d'une journée par groupe, sauf cas particulier mentionné dans la fiche technique.

Le compte rendu de ces rencontres est à la charge du titulaire et les frais afférents à cette prestation sont inclus dans le prix de la formation.

### **ANIMATION DE FORMATION**

Un support papier ou dématérialisé des interventions est remis lors de chaque formation, de même qu'une bibliographie et des articles scientifiques ou de vulgarisation les plus récemment publiés si tel est le cas.

La prestation d'animation comprend : le matériel spécifique et nécessaire au bon déroulement des formations.

Les méthodes d'animation doivent être agiles, modernes et dynamiques (co-animation avec les participants, vidéo, support web type Kahoot ou autres, etc.).

## **ELEMENTS A FOURNIR A L'ISSUE DE LA FORMATION**

Au plus tard dans un délai de sept jours calendaires à l'issue de chaque session de formation, le titulaire doit adresser au service de la formation :

- l'original de la feuille d'émargement signée par les stagiaires et ce quel que soit le mode de formation réalisé ;
- les attestations individuelles de présence ou attestation de réussite ou suivi de la formation;
- le prestataire doit également préciser les méthodes et moyens utilisés pour évaluer les formations : analyse du besoin en amont, évaluation pré-formation, questionnaire de satisfaction à chaud.

## **DUREE ET CALENDRIER**

Les actions de formation seront organisées en lien avec la Direction Nationale des Ressources humaines.

### Horaires :

Les formations se déroulent, sauf formation spécifique, entre 9h00 et 17h, avec des pauses intermédiaires dont une pause déjeuner d'une durée minimum de 45 minutes.

En tout état de cause, une journée de formation correspond au minimum à sept heures de formation effective (hors pauses) pour une journée et à 3.5 heures pour une demi-journée.

## **MOYENS A METTRE EN ŒUVRE**

Il est mis à la disposition du titulaire les moyens d'assurer correctement la prestation qu'il s'agisse des formations ou des permanences sur site ou dispositifs de soutien spécifiques pour les managers.

Concernant les formations, il est fourni au minimum, un tableau blanc ou papier, des feutres adaptés, des tables et des chaises, en nombre suffisant, pour l'animateur et les stagiaires ou l'accès à la réalisation de formations en visioconférence.

Si nécessaire, un vidéoprojecteur, pourra être mis à la disposition du formateur sur demande formulée au moins 15 jours calendaires avant la session et sous réserve de la disponibilité du matériel. A défaut, le titulaire fournira le matériel ou adaptera sa prestation.

Le formateur devra amener son ordinateur.

## **OBLIGATIONS DU TITULAIRE**

### **DELAIS**

- Réponse par mail suite à une demande de formation, permanence sur site ; dispositif de soutien spécifique pour les managers ou autres renseignements : 48 heures maximum ;
- Réponse par mail pour transmission des dates et lieux de formation ou d'animation de réunion : 5 jours calendaires maximum ;
- Transmission des supports de formation (via mail, courrier, etc.) : 48 heures à l'issue de la réalisation de la formation.

### **ACCREDITATION**

Suivant la réglementation en vigueur et celles à venir, le titulaire devra être accrédité par QUALIOP1 ou équivalent pour les formations à dispenser.

## **ARTICLE 5 OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE**

Le titulaire qui, soit avant la notification du marché, soit au cours de son exécution, a reçu communication, à titre confidentiel, de renseignements, de documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir confidentielle cette communication. Ces renseignements ou documents ne peuvent, sans autorisation, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître. Il est tenu au secret professionnel.

Il se doit, en outre, d'observer toute la vigilance nécessaire pour préserver la confidentialité des documents confiés, notamment en ce qui concerne le contrôle de son personnel.