



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

Consultation n° MA 26 NA 0011

Prestations de service social du travail pour les salariés de la Caisse Autonome Nationale de la Sécurité Sociale dans les Mines (CANSSM)

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

Sommaire

ARTICLE 1 - ELEMENTS DE CONTEXTE.....	3
ARTICLE 2 – CARACTERISTIQUES DES BESOINS	5
ARTICLE 3 – DEFINITION DE LA PRESTATION	7
ARTICLE 4 – ACCOMPAGNEMENT DE LA DIRECTION DE L'ENTREPRISE ET TRANSMISSION D'UN REPORTING.....	8
ARTICLE 5 – OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE	9

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 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 1er janvier 2026, l'offre de santé Filieris de la CANSSM est composée ainsi qu'il suit :

✓ OFFRE DE SOINS AMBULATOIRE

- 125 centres de santé (avec 11 antennes) dont :
 - 106 centres de santé polyvalents principaux, (pouvant comprendre plusieurs activités :médecine spécialisée, générale, soins infirmiers, kiné, dentaires)
 - 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.

A 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 salariés de
1	Siège (Paris)	60
2	Direction Territoriale Nord	2250
3	Direction Territoriale Est	1058
4	Direction Territoriale Sud	657
		4025

ARTICLE 2 – CARACTERISTIQUES DES BESOINS

La CANSSM souhaite mettre en place un accompagnement administratif dans le domaine social à destination de ses collaborateurs répartis dans toute la France, tant sur les problématiques professionnelles que personnelles.

L'accompagnement psychologique des salariés est déjà pris en charge par un autre Titulaire.

Les assistant(e)s de service social seront chargé(e)s de participer au développement social en apportant leur concours à toute action susceptible de prévenir les difficultés professionnelles, personnelles, sociales et d'améliorer la qualité de vie du salarié.

L'action de ces assistant(e)s de service social repose sur le diagnostic des causes qui compromettent l'équilibre personnel, professionnel, économique et social des personnes en difficulté et sur la mise en œuvre de solutions adaptées dans un objectif de réinsertion sociale et/ou professionnelle.

Les assistant(e)s de service social peuvent être sollicité(e)s soit à la demande directe des salariés de l'entreprise ou sur demande de la Direction par un intervenant interne habilité. Dans ce cadre, l'action des assistant(e)s de service social est la suivante :

Actions individuelles proposées par le prestataire au service des salariés de l'entreprise :

Lorsqu'ils interviennent, les assistant(e)s de service social procèdent à une évaluation aussi complète que possible avant de proposer une réponse à la demande formulée sur les thèmes ci-dessous :

Vie professionnelle :

- Information sur les droits sociaux et la protection sociale ;
- Accompagnement dans les démarches liées au maintien dans l'emploi (maladie, handicap, inaptitude, reclassement) ;
- Appui dans les situations de conduite du changement ;
- Préparation au départ à la retraite ;
- Prévention de la désinsertion professionnelle.

Financier :

- Aide à la gestion budgétaire ;
- Prévention et traitement des situations d'endettement ;
- Orientation vers les dispositifs d'aide existants ;
- Facilitation des relations avec les organismes sociaux.

Logement :

- Accès au logement et aide au maintien dans les lieux ;
- Accession à la propriété.

Santé :

- Orientation vers les dispositifs de soins ;
- Accompagnement dans les situations de longue maladie, invalidité ou perte d'autonomie ;
- Information sur les dispositifs de protection juridique (tutelle, curatelle) ;
- Contribution à la prévention de l'absentéisme lié à des difficultés sociales.

Vie familiale :

- Soutien et orientation en cas de séparation, divorce, deuil ;
- Accompagnement en cas de violences intrafamiliales ;
- Appui aux salariés aidants ;
- Information sur les dispositifs de garde d'enfants et de soutien à la parentalité.

Actions collectives et de prévention proposées par le prestataire au service des salariés de l'entreprise

Au-delà du traitement des situations individuelles, le titulaire contribuera activement à la prévention des risques sociaux et à l'amélioration de la qualité de vie au travail au sein de l'entreprise.

À ce titre, il pourra :

- Proposer et animer des actions collectives de sensibilisation sur des thématiques diverses (gestion budgétaire, aidants familiaux, préparation à la retraite, handicap, violences, etc.) sur une demi-journée ;
- Proposer et animer des campagnes internes en lien avec la politique QVCT et RSE de l'entreprise sur une journée ;
- Contribuer à l'identification des problématiques sociales émergentes et formuler des recommandations d'amélioration à destination de la Direction Générale.

Le titulaire devra préciser dans son mémoire technique les actions collectives et de prévention proposées au service des salariés de l'entreprise au regard des thèmes énoncés ci-dessus.

Pour l'ensemble de ces missions, le titulaire rend compte de ses actions directement auprès de la Direction Nationale des Ressources Humaines (DNRH) de la CANSSM.

La déontologie des missions et actions des assistant(e)s du service social :

Les assistant(e)s de service social sont tenu(e)s au secret professionnel (article 225 du Code de la Famille, article 226-13 du Code Pénal) ainsi qu'au devoir de confidentialité. Ils/Elles ne peuvent en aucun cas divulguer des informations sur la situation des personnels ou des services dont ils/elles auraient à connaître. Cette obligation ne fait pas obstacle à la communication de données, avec le consentement des intéressés, lorsqu'il y va de leur intérêt.

Dans leurs activités, les assistant(e)s de service social sont tenu(e)s au respect de la dignité de la personne et mettent leur fonction à disposition des personnes dans le respect du principe de non-discrimination.

ARTICLE 3 – DEFINITION DE LA PRESTATION

Afin de répondre aux besoins de l'entreprise définis dans l'article 2 de la présente lettre de consultation, il est attendu du Titulaire qu'il puisse assurer :

- **La mise en place d'un numéro de téléphone dédié CANSSM** à destination des collaborateurs de l'entreprise répartis sur le territoire français ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h (hors jours fériés).
- **La mise en relation du salarié ou de la Direction avec un(e) assistant(e) de service social désignée par le Titulaire comme le(a) référent(e) unique et dédiée** pour l'entreprise qui sera tenue d'assurer une permanence téléphonique un jour par semaine (mardi ou jeudi) de 8h à 18h via le numéro dédié CANSSM.
- **Le suivi téléphonique et/ou la gestion des entretiens physiques avec les salariés, dans les régions visées**, réalisés par les assistant(e)s de service social du réseau du Titulaire, dont le périmètre d'intervention recouvre celui de l'entreprise.

L'accompagnement social devra être dispensé par des assistant(e)s de service social pour les régions visées (soit au nombre de quatre) titulaires au minimum d'un diplôme d'Etat (DEASS) et doté(e)s d'une expérience significative de 5 ans minimum. Les intervenants affectés par le titulaire à la réalisation du présent marché sont ceux qui auront été proposés par le titulaire dans son mémoire technique et dont les curriculums vitae auront été joints. En cas de changement ou d'absence des assistants du service social des régions concernées, le titulaire est tenu de proposer un remplaçant par région disposant d'une compétence et d'une expérience similaire dont le curriculum vitae devra être joint au mémoire technique.

L'assistant(e) de service social désigné(e) comme référent(e) unique devra disposer d'une expérience confirmée (7 ans minimum) en intervention sociale, avec pratique avérée de la supervision d'équipe. L'intervenant affecté par le titulaire à la réalisation du présent marché sera celui qui aura été proposé par le titulaire dans son mémoire technique et dont le curriculum vitae aura été joint. En cas de changement ou d'absence, le titulaire est tenu de proposer un remplaçant disposant d'une compétence et d'une expérience similaire dont le curriculum vitae devra être également joint au mémoire technique.

L'assistant(e) de service social désigné(e) comme référent(e) unique devra lors du premier entretien téléphonique procéder avec le salarié à une évaluation en vue d'une prise en charge rapide et adaptée.

L'accompagnement social sera ensuite réalisé si besoin avec les assistant(e)s de service social du réseau :

- soit sous la forme d'entretiens individuels téléphoniques,
- soit sous la forme d'entretiens en face à face qui pourront avoir lieu :
 - ✓ au domicile du salarié
 - ou
 - ✓ dans les locaux du titulaire.

Toutes les prestations devront être opérationnelles le 22 juin 2026, suite à la notification du marché. Le prestataire devra communiquer le rétroplanning de mise en place de cette prestation avec son mémoire technique.

ARTICLE 4 – ACCOMPAGNEMENT DE LA DIRECTION DE L'ENTREPRISE ET TRANSMISSION D'UN REPORTING

Le Titulaire adressera au plus tard le 15 de chaque mois à la Direction Nationale des Ressources Humaines de la CANSSM un rapport d'activité national. Ce document recensera toutes les activités réalisées par l'ensemble des assistant(e)s de service social du Titulaire.

Le reporting d'activité devra inclure :

- ✓ Le nombre d'appels téléphoniques passés par les salariés et/ou la Direction auprès du Titulaire (comprenant les appels passés auprès de l'assistant(e) de service social désigné(e) comme référent(e) unique pour l'entreprise par le Titulaire et les assistant(e)s de service social du réseau);
- ✓ Le motif des appels émis ;
- ✓ La région ou la Direction Territoriale d'appartenance des émetteurs des appels;
- ✓ La catégorie professionnelle, l'âge et l'ancienneté des salariés ;
- ✓ Le nombre d'entretiens physiques menés pour un même salarié ;
- ✓ La situation du dossier : ouvert ou clôturé.

Pour l'ensemble de ses missions, le Titulaire rend compte de ses actions directement auprès de la Direction Nationale des Ressources Humaines de la CANSSM qui sera également la référente des assistant(e)s de service social du Titulaire.

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 qu'il devra nous communiquer au plus tard 10 jours avant la 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).

ARTICLE 5 – OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

Compte-tenu de la nature spécifique des prestations et au-delà de l'obligation de secret professionnel, 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 à un devoir de confidentialité. Ces renseignements ou documents ne peuvent, sans autorisation préalable de la Direction Nationale des Ressources Humaines, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître.

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.