

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

Le pouvoir adjudicateur :

**CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE
(CNAM)**

Objet du marché:

**Appel d'offres pour l'abonnement multidiffusion des offres d'emplois dans le secteur
sanitaire et médico-social et centres de santé**

1.	Contexte	3
2.	Objet.....	3
3.	Objectif de la mission, pilotage et prestations attendues.....	5
4.	Livrables attendus.....	8
5.	Annexes	8

1. Contexte

Le Groupe UGECAM, acteur majeur de l'Assurance Maladie (branche de la Sécurité Sociale), regroupe 249 établissements et services sanitaires et médico-sociaux répartis sur le territoire national. Il propose une offre de soins, de rééducation et d'accompagnement médico-social destinée aux personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie, quel que soit leur âge. Les établissements UGECAM, organismes de droit privé à but non lucratif, sont classés ESPIC (Établissements de santé privés d'intérêt collectif) et œuvrent en faveur de l'accès et de la continuité des soins pour tous.

L'UCANSS (Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale) accompagne les organismes dans leur gestion des ressources humaines et, à ce titre, gère la plateforme UCANSS – « LaSecuRecrute », un outil national de centralisation et de multidiffusion des offres d'emploi du réseau de la Sécurité sociale.

Avec près de 14 350 salariés, 15 986 lits et places, le Groupe UGECAM est confronté à des tensions importantes de recrutement qui peuvent impacter la qualité des soins et des accompagnements proposés. Dans ce contexte, il devient impératif de renforcer la visibilité des offres d'emploi en activant tous les canaux de diffusion adaptés aux profils recherchés, notamment les professionnels de santé. Ainsi, l'offre de canaux de diffusion plus large et spécialisée que celle proposée par LaSecuRecrute est indispensable.

La présente consultation a pour objectif de retenir un prestataire expert capable d'assurer la diffusion ciblée, cohérente et efficace des offres d'emploi du Groupe UGECAM, en parfaite adéquation avec la politique nationale d'attractivité portée par le groupe. Cette politique vise à renforcer la notoriété et l'attractivité des métiers au sein du groupe, en valorisant les spécificités, les valeurs et les opportunités professionnelles qu'offre UGECAM à ses collaborateurs.

Dans un contexte du marché de l'emploi compétitif et de fortes mutations des secteurs sanitaires et sociaux, il est essentiel de mettre en avant les atouts du groupe permettant de répondre aux différentes typologies de profils recherchés.

L'objectif principal est donc de garantir une diffusion rapide, large et pertinente des offres d'emploi sur des supports soigneusement sélectionnés afin d'optimiser la visibilité des recrutements et d'attirer des candidats qualifiés, motivés et en adéquation avec les besoins stratégiques du groupe.

2. Objet

L'objet de ce marché est de permettre aux UGECAM de pouvoir accéder à des canaux de recrutement spécialisés afin de les aider à recruter des professionnels occupant ces métiers généralement en forte tension (notamment sur des bassins d'emploi qualifiés de déserts médicaux).

De manière concrète, il s'agit de permettre aux UGECAM de diffuser leurs offres d'emplois sur des canaux/sites spécialisés (dans le secteur d'activité des établissements et services du sanitaire, médico-social et centre de santé).

Cette prestation devra permettre aux UGECAM de :

- Diffuser de manière automatisée (dans le but d'éviter la saisie manuelle) leurs offres d'emplois sur des canaux spécialisés :
 - Sanitaire (établissement et Centres de santé)
 - Médico-social
- Bénéficier d'un accompagnement pour la mise en ligne des annonces (sur un modèle attractif)
- Disposer d'un bilan et suivi des annonces mises en ligne de manière trimestrielle (nombre de candidats...) pour réaliser un suivi statistique (évolution des recrutements, statistique des diffusions...). L'envoi des bilans par le prestataire peut être fait soit par mail, soit en donnant un accès à une plateforme sécurisée d'échanges de documents (24/24h, 7/7j). Cet accès devra être gratuit et proposé au service RH de la DNGU.

Dans ce cadre, le nombre moyen de postes vacants sur l'ensemble des UGECAM à prendre en considération est de 540, soit un peu plus de 40 postes par UGECAM.






A titre d'information, en 2025, 1413 offres d'emploi ont été déposées sur l'ensemble des 13 UGECAM du Groupe avec 18 387 candidatures reçues (Source : UCANSS).

Au 31/12/2025, le nombre d'ETP global pour les 13 UGECAM est de 13 216, pour lequel nous attendons une offre de prix basée sur un montant forfaitaire annuel TTC révisable, à date anniversaire de notification, via les indices applicables. Dans le cadre de la présente expression technique des besoins, il n'y a pas eu de distinction des ETP par UGECAM sachant que c'est un achat national via le budget DNGU.

Il s'agira également de bénéficier de canaux à forte couverture (multiplicité de métiers) et notoriété (importance du nombre de partenaires / abonnés, nombre de communications, notoriété du prestataire dans le domaine).

La présente consultation s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du Schéma Directeur des Ressources Humaines 2027 (SDRH 2027) du groupe UGECAM¹ dont un des objectifs vise à renforcer notre stratégie de recrutement. Élaboré en cohérence avec le SDRH national de l'Assurance Maladie, le SDRH 2027 constitue une feuille de route stratégique au service de l'ensemble des parties prenantes du groupe : directions des UGECAM et des établissements, services supports, encadrants et leurs équipes.

Ce schéma directeur traduit les ambitions cumulatives suivantes :

-  Développer une vision prospective des métiers afin d'accompagner leur évolution ;
-  Renforcer l'attractivité des professions, depuis le recrutement jusqu'à la fidélisation des talents ;
-  Soutenir la transformation des pratiques managériales ;
-  Affirmer le positionnement du groupe en tant qu'employeur socialement responsable ;
-  Contribuer activement à la transition écologique par des actions collectives.

¹ <https://www.groupe-ugecam.fr/schema-directeur-des-ressources-humaines-2027>

Par ailleurs, cet appel d'offres répond également aux enjeux du projet stratégique du Groupe UGECAM « Cap sur 2027 », en proposant des dispositifs concrets d'accompagnement du réseau pour atteindre les objectifs fixés et soutenir l'émergence de nouvelles ambitions pour le groupe.

3. Objectif de la mission, pilotage et prestations attendues

3.1 - Objectif de la mission

La présente mission a pour finalité de répondre aux besoins du groupe UGECAM en matière de recrutement, notamment dans des métiers identifiés comme étant en forte tension.

Dans ce cadre, les objectifs cumulatifs principaux sont les suivants :

- Faciliter l'accès aux canaux de recrutement spécialisés, ciblés sur les secteurs sanitaire, médico-social et des centres de santé, afin d'optimiser les opportunités de recrutement des établissements et services du groupe ;
- Permettre la diffusion automatisée des offres d'emploi sur ces canaux spécialisés, dans le but de simplifier la gestion des annonces et d'éviter la saisie manuelle, garantissant ainsi une meilleure efficacité opérationnelle ;
- Assurer un accompagnement technique et éditorial dans la mise en ligne des offres d'emploi, afin de valoriser ces dernières sous un format attractif et adapté aux attentes des candidats potentiels ;
- Mettre à disposition un dispositif de suivi et de reporting permettant d'analyser la performance des campagnes de diffusion, notamment via des indicateurs tels que le nombre de candidatures reçues, l'évolution des recrutements et la couverture des diffusions ;
- Garantir l'accès à des canaux de diffusion reconnus pour leur forte couverture métier et leur notoriété, afin d'assurer une visibilité maximale des offres et renforcer l'attractivité du groupe UGECAM auprès des talents recherchés ;
- Assurer la gestion des offres d'emplois ;
- Assurer un hébergement de données relatives aux annonces et aux candidatures dans un environnement cloud sécurisé (conformité RGPD, sécurité des données personnelles) tout en permettant la mise en place d'une solution de sauvegarde et de récupération de données ;
- Permettre de bénéficier d'analyses et de reporting comprenant la mise en place d'outils d'analyse des performances des annonces diffusées (nombre de vues, candidatures reçues...) des rapports et tableaux de bord personnalisés pour le suivi des indicateurs ;
- Permettre aux utilisateurs Rh, ou à tout autre utilisateurs de gestion de la plateforme, d'être formé et de bénéficier de la mise en place des accès nécessaires à l'utilisation de la plateforme. A titre informatif, une quarantaine de personnes sera à former sur l'ensemble de la durée du marché.

A titre informatif, il est attendu du prestataire la dispense d'une formation à distance en début de marché (environ 60 collaborateurs à former) et la fourniture d'un manuel utilisateur.

L'ouverture des accès devra concerner les 13 UGECAM, avec une ressource humaine qui gère les annonces. La gestion des accès aura lieu au début du marché, avec à titre indicatif deux à trois nouvelles ouvertures d'accès chaque année pour la suite de l'exécution du marché.

Dans le cas où le Titulaire propose dans son offre un hébergement des données dans un pays considéré « adéquat » au sens du RGPD et que cette décision d'adéquation est annulée, il appartient au Titulaire de se mettre en conformité avec la réglementation RGPD, sans surcoût pour la Cnam. Conformément à l'article 32 du RGPD, le Titulaire devra documenter l'ensemble des mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre permettant de garantir la confidentialité et la sécurité des données personnelles.

De plus, conformément à la loi n° 2024-449 du 21 mai 2024, le Titulaire devra documenter l'ensemble des critères de sécurité permettant de garantir notamment la protection des données, personnelles ou non, traitées ou stockées, y compris concernant les mesures prises face aux risques de transfert de ces données ou d'accès non autorisé à celles-ci par des Etats tiers à l'Union européenne ou à l'Espace économique européen.

3.2 - Calendrier prévisionnel de la mission

Etapes de la prestation	Dates prévisionnelles
Mise en place de la prestation	Fin-juillet 2026
Diffusion courante des annonces	Durée du marché
Bilan et restitution des livrables	Bilan trimestriel, annuel (voir §4)

Ce calendrier est renouvelable en l'état sur les années couvrant le marché, soit 2026, 2027, 2028, 2029 et début 2030.

3.3 - Pilotage de la mission

Cette prestation fait l'objet d'un pilotage par la Direction Nationale du Groupe UGECAM (DNGU).

Afin d'assurer le bon déroulement du marché, un dispositif de pilotage sera mis en place tout au long de l'exécution de la prestation. Ce dispositif vise à garantir le suivi opérationnel, l'évaluation régulière des actions menées et l'atteinte des objectifs fixés.

3.3.1 - Désignation d'un interlocuteur référent

Le titulaire du marché devra désigner un interlocuteur unique, responsable de la coordination de la prestation et du lien avec les équipes du groupe UGECAM. De son côté, le groupe UGECAM désignera également un référent projet, en charge du pilotage du marché et du suivi des échanges.

3.3.2. - Réunions de cadrage et de suivi

- Une réunion de lancement sera organisée dans les 15 jours calendaires suivant la notification du marché, afin de valider les modalités d'exécution, les outils de suivi, le calendrier opérationnel, et les canaux de diffusion à mobiliser.
- Des réunions de suivi seront tenues à une fréquence à définir (mensuelle ou trimestrielle selon l'intensité de la prestation), permettant cumulativement de :
 - Faire le point sur les offres diffusées,
 - Ajuster la stratégie si nécessaire.

3.4 - Prestations attendues

Il s'agit d'une prestation de service, conformément aux dispositions des articles L 1111-4 du code de la commande publique

Le prestataire doit pouvoir répondre à une nécessité technique, en se connectant à l'outil utilisé par LaSecuRecrute avec :

- La mise en place d'un flux de données (offres d'emploi) entre la plateforme UCANSS et le site hébergeur du prestataire. En cas de souci technique de la plateforme UCANSS, le prestataire doit pouvoir assurer la diffusion manuellement sous 3 jours calendaires ;
- La mise en place d'un flux de données permettant d'identifier chaque UGECAM et chaque établissement ;
- L'organisation du transfert de données en conservant le format d'entrée ;
- Le transfert vers le site hébergeur au format souhaité, sans nécessité de ressaisie pour le client (UGECAM / établissement).

On entend par flux de données : le mécanisme d'intégration automatique (c'est-à-dire sans intervention manuelle) et à grande échelle des offres d'emploi depuis la plateforme UCANSS vers une plateforme spécialisée (site hébergeur du prestataire). Ce flux assure donc la multidiffusion automatique des offres d'emploi.

L'affichage des offres d'emploi doit répondre aux besoins des UGECAM : intégration de textes spécifiques (types verbatims de professionnels...), photos, vidéos...

Une souplesse dans la mise en forme de ces annonces est souhaitée afin que le Groupe UGECAM puisse garder son identité (bannière, logo...).

Une attention particulière doit être portée pour les annonces professionnelles des médecins : compte tenu du caractère particulier de cette profession, exigeante et hautement qualifiée, la rédaction et la présentation de ces annonces doivent être réalisées avec une attention renforcée afin de valoriser au mieux les compétences recherchées. Par ailleurs, la profession médicale étant en situation de forte tension sur l'ensemble du territoire, la qualité, la précision et la visibilité de ces annonces constituent un enjeu essentiel pour répondre efficacement aux besoins de recrutement.

Le prestataire doit pouvoir orienter et accompagner les UGECAM dans la rédaction et la mise en avant de ces annonces professionnelles des médecins.

Le prestataire devra pouvoir assurer la mise en ligne quotidienne des annonces communiquées par les UGECAM via la plateforme UCANSS (le prestataire doit nécessairement pouvoir intégrer cette plateforme à son activité). Cette mise en ligne devra être faite dans un délai maximum de trois journées calendaires après la réception de l'annonce adressée par l'UGECAM (obligation de résultat).

En cas de problèmes techniques, l'adressage des offres d'emplois devra être réalisé directement par un canal autre que la plateforme UCANSS (envoi par mail ou réseau sécurisé), par un ou plusieurs correspondants RH de l'UGECAM ou de l'établissement UGECAM. Il s'agit d'une obligation de résultats.

Le prestataire doit s'assurer que le flux de données (susmentionné) s'opère correctement entre la plateforme UCANSS et le site hébergeur proposé par le prestataire. En cas de dysfonctionnement sur

ce flux de données, le prestataire doit proposer et trouver des solutions curatives afin d'assurer la continuité de la prestation fournie.

En cas d'évolution des prestations et services visant à améliorer la plateforme de multidiffusion, le présent marché restera applicable et intégrera automatiquement les nouveautés, sauf en cas notamment de changement substantiel au sens des dispositions de l'article R. 2194-7 du code de la commande publique.

Le prestataire devra assurer un service durant toute la durée du marché comprenant une disponibilité du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00, joignable par mail et par téléphone. Il devra également garantir un accès distinct aux services concernés (service commercial, service support pour les problèmes techniques liés aux flux d'annonces, et service de diffusion manuelle d'offres d'emploi).

4. Livrables attendus

Le titulaire devra :

- Fournir un manuel utilisateur relatif au paramétrage et à la gestion de la plateforme.
- Fournir un manuel utilisateur dans le cadre de la formation.
- Fournir des recommandations en matière de choix des canaux et d'amélioration continue de la visibilité des offres en fonction du besoin ou de l'évolution réglementaire.
- Produire un bilan trimestriel des actions réalisées par Ugecam et au global (diffusion, visibilité, nombre de candidatures, taux de clics, et toutes les informations qu'ils seront en mesure de communiquer) sera transmis à la DNGU.

5. Annexes

- ANNEXE 1 - SDRH
- ANNEXE 2 - Le projet stratégique UGECAM « Cap sur 2027 »