

**CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE
DE LA SEINE-SAINT-DENIS
DIRECTION DU SECRETARIAT GENERAL**

**195 avenue Paul Vaillant Couturier
93014 BOBIGNY CEDEX**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
PROCEDURE : 02-2026**

PROCEDURE : APPEL D'OFFRES OUVERT

TYPE DE MARCHE : SERVICES

OBJET DE LA CONSULTATION :

Appel d'Offres Ouvert relatif aux prestations d'accompagnement des personnes se présentant dans les accueils de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Seine-Saint-Denis

SOMMAIRE

- ARTICLE 1 - LIEU ET DEFINITION DES PRESTATIONS
- ARTICLE 2 - FORMATION
- ARTICLE 3 - PROFIL DES PERSONNES RECHERCHEES
- ARTICLE 4 - OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE

ARTICLE 1 – LIEU ET DEFINITION DES PRESTATIONS

1-1 - CONTEXTE

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Seine-Saint-Denis souhaite réduire les temps d'attente dans ses espaces d'accueil.

Un trop long temps d'attente est en effet un motif d'insatisfaction relevé dans différentes enquêtes. En outre, une file d'attente importante peut engendrer une tension palpable et entraîner des risques d'incidents entre visiteurs et avec les personnels de l'organisme.

Aussi, soucieux de répondre au mieux à ses missions de service public, l'Organisme souhaite mettre en place une personne ayant une mission de filtrage et d'accompagnement dans ses accueils.

Celle-ci, positionnée à l'entrée des espaces accueil sera en capacité d'orienter les assurés vers les téléservices ou vers un conseiller assurance maladie. En posture pro active dans l'espace libre-service, elle permettra d'accueillir rapidement les assurés et désengorger la file d'attente. Elle contribuera également à traiter des demandes simples et aider les assurés dans leurs démarches et les accompagner sur les outils numériques.

En outre, par une présence visible et active sur le terrain, elle aura un rôle de dissuasion face aux éventuels actes d'incivilité. Elle pourra prévenir les situations de conflits et agir, par le dialogue, en cas d'incident.

Les prestations sont assurées les jours ouvrés les lundi, mardi, jeudi, vendredi de 8H30 à 12H30 et de 13h30 à 17H15 et mercredi de 8H30 à 12H30.

L'Organisme se réserve la possibilité de modifier les horaires.

1.2 - MISSIONS ATTENDUES

A. Pilotage

-  Questionner l'assuré pour détecter le motif d'attente et le convaincre d'utiliser les outils à disposition (valoriser les outils),
-  Inciter à la création et à l'utilisation du compte AMELI et ses téléservices
-  Inciter à la création et à l'activation de Mon espace santé
-  Inciter à la création et l'activation de l'application carte vitale sur son smartphone
-  Inciter l'assuré à l'utilisation des postes tactiles en espace numérique
-  Diriger le public vers les outils et les espaces thématiques (PALS, boîte aux lettres extérieures...),
-  Préparer les formulaires à remettre en cas d'indisponibilité des téléservices
-  Transmettre un message et vérifier que l'assuré a bien compris,
-  Rédiger des fiches de contact,
-  Adapter son argumentaire en fonction du client,
-  Orienter les assurés dans l'espace d'accueil ou les diriger vers les autres services (Service Médical, Service Social.....),
-  Vérifier l'affichage et alimenter les présentoirs de dépliants,
-  Relever les boîtes aux lettres et ventiler le courrier
-  Prendre des RDV pour les assurés en numéro provisoire ou fracture numérique

B. Prévention des conflits

- ✚ Apprécier les tensions internes et externes et intervenir afin d'éviter les conflits
- ✚ Faire respecter les règles de politesse avec fermeté
- ✚ Exécuter les dispositions des consignes générales et particulières de sécurité relatives à l'Organisme
- ✚ Participer à l'organisation et au déroulement des exercices d'évacuation.

1.3 - LIEU D'INTERVENTION

Commune	Adresse	Estimation du nombre de pilote souhaité	Jours et horaires
Aulnay-sous-Bois	8 rue Marcel Sembat 93600	1	Du lundi au vendredi 08h30-12h30 / 13h30-17h15 Mercredi de 08h30-12h30
Bobigny	4 avenue de la Convention 93000	1	
La Courneuve	121 avenue Paul Vaillant Couturier 93120	2	
Sevran	8 rue Lucien Sportiss 93270	1	
Montreuil-sous-Bois	41 avenue du Président Wilson 93100	1	
Noisy-le-Grand	7 allée Louis Aragon 93160	1	
Noisy-le-Sec	3 avenue Georges Clémenceau 93130	1	
Saint-Denis	Immeuble Mediacom 31-33, rue du Landy 93200	1	

Commune	Adresse	Estimation du nombre de pilote souhaité	Jours et horaires
Epinay-sur-Seine	26/28 rue Quétigny Place François Mitterrand 93800	1 pilote sur le site d'Epinay / Stains en alternance selon les jours d'ouvertures	lundi et vendredi 08h30-12h30 / 13h30-17h15 Mercredi de 8h30- 12h30
Stains	36 avenue Louis Bordes rue Jean Chardavoine		mardi et jeudi 08h30-12h30 13h30-17h15
Tremblay-en-France	2 rue Léon Tolstoï 93290	1 pilote sur le site de Tremblay-en- France	lundi et vendredi 8h30-12h30 / 13h30-17h15 Mercredi de 8h30- 12h30

Dans l'hypothèse où l'Organisme n'est pas en mesure d'accueillir le Titulaire pour des raisons liées à une fermeture de site (inopinée ou planifiée), celui-ci pourra demander que les prestations soient effectuées sur un autre site du département aux mêmes conditions financières sur simple demande.

L'Organisme se réserve également la possibilité de demander au Titulaire :

- des prestations similaires sur d'autres sites, situés sur le département de la Seine-Saint-Denis. Dans cette éventualité, le Titulaire devra être en mesure d'assurer les mêmes prestations aux conditions décrites au Bordereau de Prix de l'Acte d'Engagement.
- l'arrêt des prestations sur certains sites à tout moment.
- un changement des horaires d'intervention.

Ces variations éventuelles et durables, à la hausse comme à la baisse, seront régularisées par voie d'avenant et notifiées au titulaire. Celui-ci s'engage à prendre en compte ces modifications dans un délai qui ne doit pas dépasser un mois après la notification de l'Organisme.

1.4 - CALENDRIER DES PRESTATIONS

Le démarrage des prestations est envisagé pour le 03 décembre 2026 ou à la date qui sera mentionnée sur la lettre de notification

1.5 - SUIVI DES PRESTATIONS

➤ Interlocuteur privilégié

Le Titulaire devra désigner un interlocuteur privilégié pour l'Organisme qui sera son interlocuteur pendant toute la durée d'exécution du marché et qui devra être remplacé en cas de changement survenant après l'attribution du marché. Il précisera les fonctions et les qualifications de ce dernier.

➤ Réunions

Dans le cadre de son plan d'amélioration de la qualité, le titulaire devra mettre en place chaque semestre des réunions de suivi sur l'exécution des prestations. A l'issue de ces réunions, un compte rendu précisera les points de satisfaction et les axes d'amélioration à envisager. D'autres réunions pourront être décidées par l'Organisme si besoin.

➤ Planning

Le Titulaire devra adresser à l'Organisme au plus tard le dernier jour de la semaine le planning hebdomadaire du personnel pour la semaine suivante.

ARTICLE 2 – FORMATION

Au commencement du marché, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Seine-Saint-Denis dispensera une formation de courte durée dans ses locaux aux personnels du Titulaire qui interviendront sur les sites mentionnés à l'article 1.3.

Les principales connaissances abordées lors de cette formation sont les suivantes :

- ✚ missions et activités de l'Assurance Maladie,
- ✚ fonctionnalité du compte AMELI,
- ✚ fonctionnement des outils tels que les PALS,
- ✚ partenaires de l'Assurance Maladie et activités principales.

La société relayera la formation aux nouveaux pilotes en poste.

A l'issue de cette formation, un questionnaire sera adressé aux participants qui reprendra l'ensemble des points abordés. La prise de poste sur les différents sites du département sera conditionnée par la validation par le titulaire des connaissances acquises par son personnel.

En cours de marché, une évaluation de cette formation pourra être effectuée par l'Organisme. La non acquisition des missions détaillées au Cahier des Clauses Techniques Particulières donnera lieu à des pénalités mentionnées à l'article 19 du CCAP.

ARTICLE 3 – PROFIL DES PERSONNES RECHERCHEES

Le personnel mis à disposition par le Titulaire doit observer les règles de tenue et de comportement propres à l'environnement de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie. En particulier, les règles suivantes doivent être respectées :

- ✚ ponctualité,
- ✚ tenue vestimentaire correcte et en bon état de propreté, identifiant la société
- ✚ interdiction du port de vêtements ou d'accessoires positionnant clairement un agent comme représentant un groupe, une ethnie, une religion, une obédience politique ou quelque croyance que ce soit,
- ✚ interdiction de fumer en dehors du local de l'entreprise ou de zones autorisées par l'Organisme,
- ✚ interdiction d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux ou d'y pénétrer en état d'ivresse,
- ✚ interdiction de tenir des réunions, en dehors de celles prévues par le présent marché dans l'enceinte des locaux de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie,
- ✚ interdiction d'introduire dans les locaux, des membres de la famille du personnel du Titulaire,
- ✚ interdiction d'introduire des marchandises de quelque nature que ce soit destinées à la vente,
- ✚ interdiction de solliciter ou de recevoir de quiconque un pourboire ou un avantage quelconque,
- ✚ interdiction d'utiliser le portable pendant les heures de service (appels téléphoniques et/ou envoi de sms).

En outre, il doit réunir certaines compétences et qualités personnelles, à savoir :

- ✚ l'usage de la langue Française lue, parlée et écrite,
- ✚ l'aptitude à résoudre seul des problèmes ponctuels liés aux visiteurs, au bâtiment ou à l'environnement,
- ✚ la rapidité d'intervention, l'amabilité, la courtoisie,
- ✚ la discrétion, secret professionnel et clause de confidentialité,
- ✚ sobriété et diplomatie.

D'une manière générale, il doit se conformer aux directives du responsable du site ou de son adjoint.

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Seine-Saint-Denis se réserve le droit de récuser l'agent désigné par le Titulaire, si elle estime que ces exigences ne sont pas satisfaites, conformément aux clauses du présent marché.

En cas de fraude avérée par l'Organisme, le Titulaire s'engage à remplacer sous 24 heures l'agent du site concerné.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE

4.1-Liste du personnel

Le Titulaire s'engage à prendre toutes les dispositions pour assurer la stabilité du personnel dont la liste nominative sera fournie à l'Organisme dans les 10 jours suivants la notification.

La liste du personnel du Titulaire sur le site est tenue à jour régulièrement et transmise à l'Organisme lors de toute modification.

4.2 Retard, absence et remplacement du personnel

En cas de retard du personnel, le Titulaire doit en informer le responsable du site avant 8h45.

Tout retard de plus de 30 minutes sera défacturé au Titulaire.

En cas d'absence du personnel, le Titulaire doit en informer le responsable du site sous :

- 8 jours ouvrés à l'avance pour les absences planifiées (congés, formation...),
- 1 heure pour les absences non planifiées (retard, maladie, accident du trajet...).

En cas d'absence d'un agent habituellement affecté sur un site, le Titulaire procédera à son remplacement dans les meilleurs délais, afin d'assurer la continuité de service. Dans tous les cas, le poste ne devra pas rester vacant plus de 24 heures.

Les absences ou remplacements éventuels du personnel affecté ne devront, en aucun cas, perturber la qualité des prestations attendues. Les agents remplacés devront présenter des qualifications et une expérience au moins équivalente à celles des prédécesseurs et être formés comme demandé à l'article 2.

Le personnel responsable du marché ou son représentant peut demander à tout moment le remplacement d'un agent pour des motifs professionnels ou autres dans un délai de 8 jours. Ce délai peut être réduit à 24 heures si le motif provient d'un non-respect des clauses du présent marché ou en cas de faute grave caractérisée et/ou avérée.

4.3 Grèves

En cas d'arrêt de travail pour raison de grève des salariés du Titulaire, ce dernier sera tenu d'exécuter obligatoirement un service minimum dont les modalités ainsi que la durée seront précisées par l'organisme.

Au-delà de la durée susvisée et en cas d'impossibilité par le Titulaire d'exécuter intégralement les prestations dues au titre du présent marché, les sommes dues à ce titre seront recouvrées par l'Organisme par tous moyens de droit. Leur montant pourra être retenu sur les factures mensuelles