Services de sport, bien-être et qualité de vie au travail à destination des agents de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde

Marché n°37_2026PS
Marché de prestations de services sociaux
Marché à procédure adaptée – MAPA

SOMMAIRE

ARTICLE 1 ACHETEUR PUBLIC 3
1.1 Dénomination de l'organisme contractant 3
1.2 Type d'acheteur 3

ARTICLE 2 OBJET DE L'ACCORD-CADRE 3

ARTICLE 3 DESCRIPTION DES PRESTATIONS 4
3.1 Contexte du marché 4
3.2 Définition détaillée des prestations 4
3.3 Responsabilité Sociale et Environnementale 7
3.4 Outils de suivi et reporting 8

ARTICLE 4 DESCRIPTION DE LA REALISATION DES PRESTATIONS 10
4.1 Mise en place du marché 10
4.2 Délais d'exécution des prestations 11
4.3 Livrables 11
4.4 Actions de communication et événements 11

Article 1 ACHETEUR PUBLIC

1.1 Dénomination de l'organisme contractant

Organisme	Caisse primaire d'assurance maladie de la Gironde
Pouvoir adjudicateur	Madame Catherine PELLETIER, Directrice
Adresse	130 Allée de Boutaut
Code postal	33300
Localité	Bordeaux
Pays	France
Courriel	achat-marche.cpam-gironde@assurance-maladie.fr
Adresse profil acheteur	https://www.marches-publics.gouv.fr

1.2 Type d'acheteur

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde est un organisme de droit privé gérant une mission de service public, soumis à la réglementation des marchés publics régie par le code de la commande publique.

Article 2 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent marché a pour objet la mise à disposition d'une offre globale de sport et bien-être destinée aux agents de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Gironde. Cette offre vise à promouvoir la santé, le bien-être et l'engagement des agents, tout en renforçant leur sentiment d'appartenance à l'organisme.

Les prestations incluent l'accès illimité à un réseau étendu de salles de sport et de structures de bien-être, couvrant une diversité d'activités telles que le fitness, la musculation, les activités collectives, les studios spécialisés, ainsi que des espaces dédiées à la détente et à la relaxation. Ces prestations doivent être accessibles a minima sur l'ensemble du territoire girondin, afin de garantir une couverture géographique adaptée aux besoins des agents. L'accessibilité de ces prestations sur l'ensemble du territoire national est un plus.

En complément, le Titulaire doit mettre en place une plateforme numérique dédiée permettant aux agents de s'inscrire, de réserver des activités et de consulter les informations relatives aux prestations disponibles en temps réel.

Le Titulaire doit également inclure un compte administrateur pour la CPAM de la Gironde, offrant des outils de suivi, de pilotage et de reporting, notamment des statistiques d'usage, des données de fréquentation et des analyses sur la typologie des activités.

Le marché inclut enfin des actions d'animation et des événements thématiques, tels que des challenges sportifs, des campagnes de sensibilisation et des actions liées à la qualité de vie au travail. Ces initiatives visent à renforcer l'engagement des agents et à promouvoir une culture de la santé et du bien-être au sein de la CPAM de la Gironde.

Le détail des prestations attendues est décrit dans le présent Cahier des Clauses Techniques particulières (CCTP).

Article 3 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

3.1 Contexte du marché

La CPAM de la Gironde souhaite encourager ses agents à adopter une hygiène de vie saine et à pratiquer régulièrement des activités physiques et de détente, afin de prévenir les risques liés au stress, à la sédentarité et aux troubles musculosquelettiques.

Le Titulaire garantit l'accessibilité et l'équité de l'accès à ces prestations en proposant trois forfaits payants aux agents, à savoir :

- Option 1 : Un accès illimité aux prestations sportives (seul et collectives) en salle de sport et en replay,
- Option 2 : Une offre bien-être pour accéder à des prestations de détente et de relaxation,
- Option 3 : La possibilité de cumuler ces deux types de prestations dans un forfait global : fitness illimité + offre bien-être
- En sus de l'option choisie, les agents ont la possibilité d'accéder, contre paiement supplémentaire, à d'autres prestations spécifiques (comme une offre bien-être plus développée par exemple).

La garantie de l'accessibilité et de l'équité réside dans la diversité des prestations positionnées sur tout le territoire de la Gironde. Un accès à ces prestations au plan national est un plus.

L'accès au service est simplifié pour les agents par la mise à disposition d'une plateforme innovante et digitale, accessible gratuitement sur smartphone, pour centraliser les inscriptions et les réservations. Les données personnelles des agents doivent être protégées par le Titulaire conformément au RGPD et ne peuvent être cédées à un tiers sans le consentement des agents.

Cette plateforme, accessible également via un accès sécurisé et compatible avec les normes SSI de l'Assurance maladie, permet à la CPAM de la Gironde de suivre l'utilisation des services, d'analyser les données de fréquentation et la typologie des activités sollicitées, d'ajuster le dispositif en fonction des besoins et des retours des agents, de fournir de disposer d'outils de suivi et de reporting, de mettre à jour mensuellement la liste des salariés éligibles aux prestations.

Enfin, les actions d'animation et les événements thématiques organisés par le Titulaire permettent de mobiliser les agents autour de valeurs communes, de renforcer leur sentiment d'appartenance et de développer un esprit d'équipe.

Le Titulaire doit concevoir et mettre en œuvre les prestations en tenant compte de ces objectifs et fournir les outils et les indicateurs permettant d'évaluer leur impact et leur efficacité. Il est amené à sonder les utilisateurs sur leur degré de satisfaction au regard des prestations du marché et en faire un compte-rendu détaillé à la CPAM de la Gironde, à échéances régulières.

3.2 Définition détaillée des prestations

Les prestations, objet du présent marché, sont :

- L'accès illimité à un réseau étendu de salles de sport et de structures de bien-être, couvrant une diversité d'activités telles que le fitness, la musculation, les activités collectives (cours collectifs en direct et en replay), les studios spécialisés, ainsi que des espaces dédiées à la détente et à la relaxation ;
- Une plateforme numérique dédiée permettant l'inscription, la désinscription, la réservation d'activités, la consultation des informations relatives aux prestations disponibles en temps réel pour les agents de la CPAM de la Gironde ;
- Un compte administrateur pour la CPAM de la Gironde offrant des outils de suivi, de pilotage et de reporting, notamment des statistiques d'usage, des données de fréquentation et des analyses sur la typologie des activités. Ce compte administrateur doit permettre la transmission mensuelle du fichier des salariés à jour, pour prise en compte immédiate par le TItulaire.
- Des actions d'animation et la participation du Titulaire à l'organisation et à la tenue d'événements thématiques, tout au long de l'année, tels que des challenges sportifs, des campagnes de

sensibilisation et des actions liées à la qualité de vie au travail. Dans ce cadre, le Titulaire sera notamment particulièrement sollicité pour faire connaitre le détail de son offre auprès des salariés afin de susciter les inscriptions. L'objectif de ce volet de la prestation vise à renforcer l'engagement des agents et à promouvoir une culture de la santé et du bien-être au sein de la CPAM de la Gironde.

- L'accès à des applications en lien avec le sport, le bien-être, la relaxation et la nutrition est un plus, permettant aux salariés de la CPAM de la Gironde de suivre leur progression dans ces domaines sur un temps long.

3.2.1 Les forfaits d'accès aux prestations pour les salariés

Le Titulaire garantit l'accessibilité et l'équité de l'accès à ces prestations en proposant trois forfaits payants aux agents, à savoir :
• Option 1 : Un accès illimité aux prestations sportives (seul et collectives) en salle de sport et en replay,
• Option 2 : Une offre bien-être pour accéder à des prestations de détente et de relaxation,
• Option 3 : La possibilité de cumuler ces deux types de prestations dans un forfait global : fitness illimité + offre bien-être
En sus de l'option choisie, les agents ont la possibilité d'accéder, contre paiement supplémentaire, à d'autres prestations spécifiques (comme une offre bien-être plus développée par exemple).

Les prestations prévues dans le cadre du présent marché comprennent donc les éléments suivants :

1) **Un accès illimité à un réseau diversifié de salles de sport**, incluant notamment des centres de fitness, des salles de musculation, des studios spécialisés, des espaces dédiés aux activités individuelles et collectives, des vidéos en replay, voire des applications liées au sport et à la nutrition permettant de suivre un plan de progression individualisé.

Le Titulaire garantit un accès illimité, aux agents de la CPAM de la Gironde, à un réseau étendu de structures sportives, réparties a minima sur l'ensemble du territoire girondin. Ces structures doivent inclure une diversité d'enseignes et de pratiques, afin de répondre aux besoins variés des agents.

Les structures proposées doivent inclure des salles de fitness et de musculation, des espaces dédiées aux activités collectives (basketball, volleyball, handball, futsal, padel, golf…). Le Titulaire s'assure que ces structures offrent des équipements modernes, des installations conformes aux normes de sécurité, des personnels formés et qualifiés et des prestations de qualité.

Le réseau de structures doit être suffisamment dense pour garantir une accessibilité géographique optimale, permettant aux agents de trouver des activités à proximité de leur lieu de travail ou de résidence. Le Titulaire veille à ce que les horaires d'ouverture des structures soient adaptés aux contraintes professionnelles des agents, incluant des plages horaires en soirée et le week-end.

Le Titulaire doit négocier des partenariats avec des structures sportives afin de garantir des conditions d'accès favorables aux agents de la CPAM de la Gironde.

Il doit mettre en place un système de contrôle d'accès permettant de vérifier l'éligibilité des utilisateurs, tout en respectant les règles de confidentialité des données personnelles.

2) **Une offre bien-être, détente et relaxation** comprenant massages, relaxation, ateliers, activités collectives, des vidéos en replay, voire des applications liées au domaine de la relaxation permettant de suivre un plan de progression individualisé.

Le Titulaire garantit l'accès, aux agents de la CPAM de la Gironde, à un réseau étendu de structures de bien-être et de détente, réparties a minima sur l'ensemble de la Gironde. Ces structures incluent une diversité d'enseignes et de pratiques, afin de répondre aux besoins variés dans agents.

Les structures proposées incluent des studios spécialisés (yoga, pilâtes, danse, massage…), des espaces dédiés aux activités collectives ainsi que des lieux de détente et de relaxation (spas, hammams, saunas…). Le Titulaire s'assure que ces structures offrent des équipements modernes, des installations conformes aux normes de sécurité, des personnels formés et qualifiés et des prestations de qualité.

Le réseau de structures doit être suffisamment dense pour garantir une accessibilité géographique optimale, permettant aux agents de trouver des activités à proximité de leur lieu de travail ou de résidence. Le Titulaire veille à ce que les horaires d'ouverture des structures soient adaptés aux contraintes professionnelles des agents, incluant des plages horaires en soirée et le week-end.

Le Titulaire doit négocier des partenariats avec des structures sportives afin de garantir des conditions d'accès favorables aux agents de la CPAM de la Gironde.

Il doit mettre en place un système de contrôle d'accès permettant de vérifier l'éligibilité des utilisateurs, tout en respectant les règles de confidentialité des données personnelles.

3) Les agents ont également la possibilité de choisir de souscrire à des **options payantes** pour améliorer leur expérience et bénéficier de prestations supplémentaires selon leurs besoins.

Enfin, le Titulaire fournit à la CPAM de la Gironde un rapport régulier sur l'utilisation des structures incluant les données de fréquentation, des retours d'expérience des utilisateurs et des recommandations pour améliorer l'offre.

3.2.2 La zone géographique concernée

Le Titulaire doit garantir une couverture géographique optimale, avec des établissements situés a minima sur toute la Gironde ; un accès sur tout le territoire national est un plus.

3.2.3 L'accessibilité garantie à tous

Le Titulaire propose des solutions adaptées à tous les besoins spécifiques des agents, notamment en matière d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

3.2.4 Le respect des normes de sécurité

Les prestations doivent être réalisées dans le respect des normes de sécurité et des règlementations en vigueur, afin de garantir la sécurité et l'intégrité physique comme morale des agents.

3.2.3 Les actions d'animation et l'organisation d'événements en lien avec la Qualité de Vie au Travail

Le Titulaire doit organiser des actions d'animation et des événements spécifiques tout au long de la durée du marché, afin de renforcer l'engagement des agents de la CPAM de la Gironde et de promouvoir la santé au travail.
Ces initiatives doivent être conçues pour favoriser la participation active des agents, encourager les pratiques sportives et renforcer le sentiment d'appartenance à la CPAM de la Gironde par :

- Des actions ciblées visant à promouvoir l'offre du marché auprès des salariés de la CPAM de la Gironde (challenges sportifs individuels et collectifs, présentation de l'offre et de ses évolutions, aide à l'installation et à l'utilisation de la plateforme numérique digitale auprès des salariés…) ;
- Des événements liés à la qualité de vie au travail (campagnes de sensibilisation, ateliers de bien-être, activités spécifiques en lien avec des thématiques de santé publique ou des événements nationaux comme Octobre Rose, Mois sans Tabac…) ;

Ce de manière régulière tout au long de l'année, selon un calendrier annuel fixé avec la CPAM de la Gironde.

En début de marché et tout au long de sa durée, le Titulaire doit mener des actions visant à promouvoir les prestations au marché auprès des agents de la CPAM de la Gironde.

Les actions d'animation incluent des challenges sportifs individuels et collectifs, des événements thématiques liés à des campagnes de santé publique (Octobre rose, Moi(s) sans tabac…). Le Titulaire doit aussi proposer des ateliers pratiques, des conférences, et des sessions de coaching sur des thématiques telles que la gestion du stress, la nutrition ou l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

Les événements doivent être accessibles à tous les agents, y compris ceux en situation de handicap, et adaptés à des niveaux de pratique variés. Le Titulaire veille à la diversité des formats proposés, incluant des activités en présentiel et en ligne, afin de maximiser la participation.

Le Titulaire est responsable de la communication autour des événements, incluant la création de supports promotionnels, al diffusion d'informations via la plateforme numérique dédiée et l'envoi de notifications aux agents. Il doit assurer la logistique des événements et la mise à disposition des équipements nécessaires.

Le Titulaire fournit à la CPAM de la Gironde un bilan détaillé de chaque événement, incluant des donnés de participation, des retours d'expériences d'agents et des recommandations pour les actions futures.

Le Titulaire propose un calendrier annuel pour les actions d'animation et les événements, en concertation avec la CPAM de la Gironde. Ce calendrier doit être flexible, afin de permettre des ajustements en fonction des retours d'expérience des agents et des évolutions des besoins.

Tout report ou toute annulation d'un événement ou d'une action de communication du fait du Titulaire est susceptible d'entraîner une pénalité (article 14 CCAP).

3.3 Responsabilité Sociale et Environnementale

La RSE est considérée comme un axe stratégique majeur de la politique d'achat de la CPAM de la Gironde. Pour répondre à cet engagement, la CPAM de la Gironde accorde une attention particulière à la démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale du Titulaire du présent marché.

Le Titulaire doit donc s'aligner avec les engagements de la CPAM de la Gironde, procéder à des pratiques éco-responsables et assurer des actions sociales en faveur de l'emploi et de l'humain.

Afin de rendre l'achat public plus durable, plus innovant et plus social, il est demandé au Titulaire de veiller à :

- **Encourager la mobilité douce et les déplacements en transports en commun**

Afin de limiter l'empreinte carbone due aux déplacements des agents bénéficiaires de l'offre de sport et bien-être, le Titulaire s'engage à prioriser les lieux de prestations accessibles en transport en commun (ligne de tramway, bus ou train à moins de 10 minutes à pied) et facile d'accès en mobilité douce (local/garage à vélos sécurisé, accès piétons sécurisé). Il s'engage également à favoriser des prestations à proximité des lieux de travail ou d'habitation des agents.

Pour encourager les déplacements plus vertueux, il est demandé au Titulaire d'indiquer aux bénéficiaires les différentes offres de transport proposées à proximité du lieu de la prestation.
Toute indication concernant l'impact carbone relatif aux déplacements serait une valeur ajoutée

- **Suivre et diminuer l'impact environnemental des activités**

Le Titulaire s'engage à limiter l'impact environnemental de ses activités. Il est demandé au Titulaire d'afficher son empreinte carbone, ainsi que de définir et mettre en place un plan de décarbonation.

Le Titulaire propose des actions de sensibilisation et des communications sur les écogestes à avoir lors des pratiques sportives. Par exemple, des messages pour favoriser l'usage des gourdes, pour limiter l'usage lumineux des installations ou encore pour limiter la consommation d'eau pour les douches.

Le Titulaire s'engage également à avoir des pratiques vertueuses en matière d'achat d'équipements et de matériels, de gestion des déchets, de consommations énergétiques et de consommation de l'eau, ainsi qu'un usage raisonné des produits d'entretien.

- **Démontrer son engagement en matière d'insertion sociale et d'équité sociale et sociétale**

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre des actions d'insertion pour permettre l'accès ou le retour à l'emploi des personnes en difficultés sociales ou professionnelles particulières. Les publics visés sont notamment les demandeurs d'emploi de longue durée, les publics reconnus comme travailleurs handicapés, les jeunes de moins de 26 ans en recherche d'emploi, les demandeurs d'emploi sénior (plus de 50 ans).

Le recours à des structures d'insertion et/ou des partenariats avec des acteurs de l'économie sociale et solidaire serait un plus dans le cadre de l'exécution de ce marché.

Le Titulaire s'engage à respecter les droits de l'Homme et à veiller à l'égalité entre les femmes et les hommes.

- **Assurer l'accessibilité des prestations aux personnes à mobilité réduite**

Pour répondre pleinement aux enjeux stratégiques du marché, portant notamment sur la promotion de la santé et du bien-être et la garantie de l'accessibilité et l'équité, le Titulaire s'engage à prioriser les lieux de prestations accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Il est également demandé au Titulaire de proposer des acticités sportives adaptées (handisport, sport adapté).

Ces différents items font l'objet d'un **rapport annuel présenté par le Titulaire en réunion de suivi**. Des actions correctives peuvent être décidées en réunions de suivi (article 10.2 du CCAP).

3.4 Outils de suivi et reporting

3.4.1 La plateforme à destination des salariés

Le Titulaire met à disposition une plateforme numérique dédiée, permettant aux agents de s'inscrire avec le matricule CPAM de la Gironde, de réserver des activités et de consulter les informations relatives aux prestations.

L'accessibilité et la disponibilité

Cette plateforme doit être ergonomique, intuitive et accessible à tous les agents de la CPAM de la Gironde, quel que soit leur niveau de familiarité avec les outils numériques.

Le Titulaire garantit un taux de disponibilité de la plateforme a minima supérieur à 97%. A défaut, une pénalité peut être mise en œuvre (article 14 du CCAP).

Les fonctionnalités attendues

La plateforme doit permettre aux agents de s'inscrire facilement, de consulter les offres disponibles, de réserver des activités sportives, de bien-être ou de détente, et de gérer leur profil utilisateur.

Elle doit inclure des fonctionnalités avancées telles que des notifications de rappel pour les activités réservées, la possibilité d'annuler ou de modifier une réservation, et un accès à des informations détaillées sur les activités proposées (horaires, lieux, niveaux de difficulté, moyens d'accès…). Elle doit notamment signaler clairement les conditions spécifiques éventuellement appliquées par les partenaires (exemple : retenue financière en cas de réservation non honorée).

La gestion des réclamations

Le Titulaire met en place un système de gestion des réclamations permettant aux agents de la CPAM de la Gironde de signaler tout problème lié à l'accès aux structures, à la qualité des prestations, au fonctionnement de la plateforme numérique.

Les réclamations doivent être traitées dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés à compter de la demande du salarié via la plateforme, avec une réponse formelle adressée à l'agent plaignant.

Un état du traitement de ces demandes, indiquant le délai de traitement, est fait en réunion de suivi, et sur demande expresse de la CPAM de la Gironde.

3.4.2. La plateforme à destination de la CPAM de la Gironde

Le Titulaire conçoit, met en œuvre et maintient une plateforme numérique dédiée, qui constitue le point central de gestion et d'accès aux prestations offertes dans le cadre du présent marché.

Le compte administrateur

Cette plateforme dédiée doit inclure un compte administrateur pour la CPAM de la Gironde, offrant des outils de suivi, de pilotage et reporting (statistiques d'usage, fréquentation, typologie des activités) et permettant de mettre à jour la liste des salariés potentiellement bénéficiaires des prestations du marché.

Le compte administrateur doit permettre de générer des rapports détaillés sur l'utilisation des services, incluant des statistiques de fréquentation, des typologies d'activités pratiquées et des données sur les périodes de forte ou faible affluence.

Ces outils doivent être conçus pour faciliter la prise de décision stratégique et l'optimisation des prestations.

Il appartient au Titulaire de proposer des requêtes et des indicateurs pertinents (à fixer en réunion de démarrage).

La sécurité et l'accessibilité de la plateforme

La plateforme doit respecter les normes de sécurité et de confidentialité des données conformes au RGPD. Elle doit également être compatible avec les standards d'accessibilité numérique, afin de garantir une utilisation équitable par tous les agents, y compris ceux en situation de handicap, mais aussi respecter les normes du PSSI de la CPAM de la Gironde.

La maintenance et la disponibilité de la plateforme

Le Titulaire est responsable de la maintenance technique de la plateforme, de son évolution fonctionnelle en fonction des besoins exprimés par la CPAM de la Gironde et de la résolution rapide de tout incident ou dysfonctionnement. A ce titre, le Titulaire garantit un taux de disponibilité de la plateforme supérieur à 97%. A défaut, il s'expose à une pénalité (article 14 du CCAP).

Les livrables attendus

Le Titulaire doit fournir à la CPAM de la Gironde des données statistiques et des rapports de suivi détaillés concernant l'utilisation globale de l'offre de sport, bien-être et qualité de vie au travail. Ces données doivent être transmises périodiquement, selon une fréquence définie par les instances de pilotage (a priori mensuelle, entre le 5 et le 15 du mois suivant) et inclure les éléments suivants :

- Le nombre total d'inscription des agents sur la plateforme numérique
- Les statistiques de fréquentation des salles de sport et des structures de bien-être, ventilées par site, type d'activité et période.
- La typologie des activités pratiquées, incluant les catégories de sport, de bien-être et de détente.
- Les données relatives aux événements et actions d'animations organisés, incluant le taux de participation, les retours des agents et les impacts sur la qualité de vie au travail.
- Les indicateurs de performance et de satisfaction des utilisateurs basés sur des enquêtes ou des retours d'expérience.
- Des recommandations pour améliorer l'offre.

Le Titulaire s'engage à fournir ces données sous un format exploitable, tel que des tableurs EXCEL, permettant une analyse approfondie par la CPAM de la Gironde. Les données doivent être transmises à l'adresse désignée par la CPAM de la Gironde.

En vue des réunions de suivi, le Titulaire doit fournir un récapitulatif annuel complet de ces données, dans les quinze (15) jours calendaires précédents la réunion de suivi à laquelle il est convoqué.

En cas de non transmission de ces données dans les délais impartis, la CPAM de la Gironde est susceptible d'appliquer une pénalité (article 14 du CCAP).

3.4.3 L'actualisation de la base de données utilisateurs

Le Titulaire a la charge de s'assurer de l'actualisation régulière de sa base de données utilisateurs. A ce titre, il doit procéder à une vérification mensuelle des comptes actifs. La CPAM de la Gironde s'engage à envoyer mensuellement (entre le 05 et le 15 du mois) la liste de l'ensemble des matricules actifs, selon des normes à déterminer en réunion de démarrage : liste des données utiles, format du fichier, modalités d'envoi, dans le respect de la politique SSI de la Caisse primaire et du RGPD.

Les matricules actifs sont définis comme les agents en poste au sein de la CPAM de la Gironde. Tout matricule ne faisant plus partie des actifs devra être désactivé ou supprimé dans le délai maximal d'un mois.

3.4.4 La prestation de support

Le Titulaire doit assurer un support technique et administratif pour la gestion de la plateforme numérique, ainsi qu'un accompagnement personnalisé pour la CPAM de la Gironde dans la mise en œuvre et le suivi du dispositif.

Cet accompagnement suppose une communication régulière, coordonnée avec la CPAM de la Gironde, auprès des salariés, dans le but de promouvoir l'offre, expliquer son fonctionnement et exposer les nouveautés au fil de l'eau.
Il est complété par la fourniture des rapports statistiques évoqués plus haut (article 4.3.2).

Article 4 DESCRIPTION DE LA REALISATION DES PRESTATIONS

Au lancement du marché, le Titulaire doit mettre en place la plateforme numérique, proposer des indicateurs de suivi statistiques correspondant aux besoins exprimés, proposer des actions d'animations en vue de promouvoir l'offre auprès des salariés de la CPAM de la Gironde.

Par la suite, un bon de commande annuel est émis par la CPAM de la Gironde vers le Titulaire.

4.1 Mise en place du marché

Les prestations doivent être opérationnelles dans le mois qui suit la notification du marché, sous peine de pénalité (article 14 du CCAP).

4.1.1 Plateforme numérique dédiée et prestations associées

La plateforme numérique dédiée doit être opérationnelle dans le mois qui suit la notification du marché, tant son volet Administrateur, que son volet Salariés utilisateurs.

Une réunion de présentation de la plateforme et des activités disponibles doit se tenir rapidement après la notification en vue de la mise en œuvre du marché.

Lors de cette réunion de démarrage, les informations relatives aux gestionnaires de la plateforme sont communiquées au Titulaire.
Enfin, il est établi une liste :

- Des indicateurs à mettre en place
- Des actions de communication et de promotion de l'offre à réaliser auprès des salariés de la CPAM de la Gironde.

4.1.2 Actions de communication pour le lancement de l'offre auprès des salariés

A minima, durant le mois qui suit la notification du marché, le Titulaire doit réaliser des actions de communication et de promotion de l'offre auprès des salariés, conjointement avec la CPAM de la Gironde, pour faire connaitre et expliciter l'offre aux salariés de la CPAM de la Gironde : présentation de l'offre et de la plateforme numérique.

Les modalités de ces actions sont précisées lors de la réunion de démarrage du marché.

4.1.3 Suivi attentionné de la mise en place du marché

Durant les six (6) premiers mois du marché, un suivi attentionné est demandé au Titulaire pour accompagner la CPAM de la Gironde dans la promotion de l'offre auprès de ses salariés et répondre aux éventuelles questions des salariés relativement à l'offre d'une part et à l'utilisation de la plateforme d'autre part (inscription, désinscription, accès aux activités, paiement…). Le Titulaire doit se rendre disponible aux sollicitations de la CPAM de la Gironde à cet effet.

Un planning de réunions de suivi de début de marché peut être mis en place lors de la réunion de démarrage.

4.2 Délais d'exécution des prestations

Les délais d'exécution des prestations issus du CCAP et du CCTP sont rappelés ci-dessous :

- Mise en œuvre du marché : dans le mois qui suit la notification (article 5.2 du CCAP)
- Prise en compte du bon de commande annuel : dans les deux (2) jours ouvrés de l'envoi du mail de la CPAM de la Gironde (article 9.4 du CCAP)
- Mise à jour du contact privilégié en cas de changement : immédiat (article 10.1 du CCAP)
- Remise des livrables : a minima quinze (15) jours calendaires avant la réunion de suivi ou dans les 15 jours calendaires de la demande expresse de la CPAM de la Gironde (article 10.2 du CCAP)
- Délai de traitement des réclamations des salariés de la CPAM de la Gironde : dans les cinq (5) jours ouvrés de la demande du salarié via la plateforme (article 4.4.1 du CCTP)
- Réponse à une non-conformité : dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de l'envoi de la demande d'information/clarification (article 10.2.1 du CCAP)
- Mise en œuvre d'une action corrective adéquate suite à une non-conformité avérée : dans les quinze (15) jours à compter du mail de la CPAM de la Gironde (article 10.2.1 du CCAP)
- Facturation : chaque fin de mois, à prestations échues (article 12.3 du CCAP)

En cas de non-respect des délais, une pénalité peut être appliquée par le pouvoir adjudicateur, conformément à l'article 14 du CCAP.

4.3 Livrables

Les livrables issus du CCAP et CCTP sont rappelés ci-dessous :

- Les indicateurs de performance en vue de la réunion annuelle de suivi ou sur demande expresse (article 10.2 du CCAP)
- Les indicateurs RSE en vue de la réunion annuelle de suivi ou sur demande expresse (article 10.2 du CCAP)
- Le calendrier annuel pour les actions d'animation et les événements (article 3.2.3 du CCTP)
- Le bilan détaillé de chaque action ou événement organisé (article 3.2.3 du CCTP)
- Le résumé du retour d'expérience des salariés et l'analyse de leur satisfaction (article 3.2.3 du CCTP)
- L'état des réclamations des salariés envoyés au Titulaire via la plateforme avec indication du délai de traitement par le Titulaire (article 3.4.1 du CCTP)
- Sur demande expresse uniquement, les pièces justificatives du taux de disponibilité de la plateforme (article 3.4.2 du CCTP)
- En début de marché : proposition d'une liste des requêtes et des indicateurs pertinents à suivre (article 3.4.2 du CCTP)
- Les statistiques mensuelles (article 3.4.2 du CCTP)

Pour rappel, au plan purement administratif, il appartient au Titulaire de mettre à jour les documents qu'il remet au Service Achats et marchés de la CPAM de la Gironde (achat-marche.cpam-gironde@assurance-maladie.fr), à savoir :

- Attestation de régularité fiscale : tous les 6 mois
- Certificat social URSSAF : tous les 6 mois
- Attestation d'assurance : tous les ans

En cas de non-respect, une pénalité peut être appliquée par le pouvoir adjudicateur, conformément à l'article 14 du CCAP.

4.4 Actions de communication et événements

Les actions de communication et les événements à la charge du Titulaire, en collaboration avec la CPAM de la Gironde nécessitent le respect du calendrier fixé en réunion de démarrage, puis en réunion de suivi (article 4.2.3 du CCTP et 10.2 du CCAP)