l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Maine-et-Loire

PRESTATION D'ACCOMPAGNEMENT AU RECRUTEMENT ET A L'EVALUATION DES CANDIDATS

Marché n°2026.CPAM.10

DOSSIER DE CONSULTATION

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

POUVOIR ADJUDICATEUR :

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE MAINE ET LOIRE

32, rue Louis Gain

49937 Angers Cedex 9

REPRESENTEE PAR :

Madame la Directrice de la CPAM de Maine et Loire, Madame Bénédicte SAMSON.

Table des matières

1. OBJET DU MARCHE 3
1.1. CONTEXTE 3
1.2. OBJET ET PRESTATIONS ATTENDUES 3
1.3. ALLOTISSEMENT ET PERIMETRE 3
2 - PRESENTATION DE LA CPAM DE MAINE ET LOIRE 3
2.1 LES MISSIONS DE LA CPAM 3
2.2 LES METIERS DE LA CPAM 4
3. CONTENU DES LOTS 1 ET 2 5
3.1. PHASE 1 : EXPRESSION ET ANALYSE DU BESOIN 5
Expression du besoin 5
Profils attendus 6
3.2. PHASE 2 : RECHERCHE DE CANDIDATS 6
3.3. PHASE 3 : ANALYSE ET PRE SELECTION DES CANDIDATURES 6
3.4. PHASE 4 : SELECTION, ENTRETIENS ET EVALUATIONS 6
3.5. PHASE 5 : CONSTITUTION ET PRESENTATION D'UNE SHORT LIST 7
3.6. PHASE 6 : VALIDATION DU CANDIDAT 7
3.7. PHASE 7 : ACCOMPAGNEMENT APRES EMBAUCHE 8
4. CONTENU DU LOT 3 8
5. EXECUTION DES PRESTATIONS 8
5.1. PILOTAGE DES PRESTATIONS : EQUIPE DEDIEE ET INTERVENANT 8
5.2. REUNIONS 9
5.2.1. Réunion de lancement 9
5.2.2. Réunion de lancement - brief 9
5.2.3. Réunion de suivi de la prestation 9
5.3. INTERRUPTION DU PROCESSUS DE RECRUTEMENT 9
5.4. DESISTEMENT DU CANDIDAT 10

1. OBJET DU MARCHE

1.1. Contexte

La Direction des Ressources Humaines de la CPAM de Maine et Loire réalise ses recrutements en CDI ou CDD.

Elle pourvoit ses postes vacants via la mobilité interne, et le recrutement externe par voie d'annonces sur des sites dédiés.

L'effectif global de l'organisme est d'environ 600 collaborateurs répartis sur 4 sites (Angers, Cholet, Segré, Saumur) dont le siège à Angers.

1.2. Objet et prestations attendues

Le présent accord-cadre a pour objet de confier à un ou plusieurs cabinets les prestations de recrutement et d'évaluation pour les besoins de la CPAM de Maine et Loire.

1.3. Allotissement et périmètre

L'allotissement et le périmètre des prestations est le suivant :

Lot	Désignation
1	Recrutement des fonctions employés / cadres
2	Recrutement des fonctions managériales
3	Test de recrutement et d'évaluation

2 - PRESENTATION de la CPAM de Maine et Loire

2.1 Les missions de la CPAM

La caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) joue un rôle majeur au service de la protection de la santé des habitants de son territoire en permettant à chacun de se faire soigner quel que soit son niveau de ressources. Elle agit en lien étroit avec les autres acteurs locaux de l'Assurance Maladie (Carsat, service médical…) ainsi qu'avec de nombreux partenaires de la région.

Ses grandes missions sont les suivantes :

- Organiser l'affiliation des bénéficiaires, le remboursement des frais de santé et le versement des revenus de remplacement en portant une attention particulière aux plus fragiles ;
- Mener des actions de prévention et développer des parcours d'accompagnement individualisé pour accompagner les assurés dans la préservation de leur santé ;
- Réguler les dépenses et s'assurer de la qualité des soins en encourageant les bonnes pratiques, en favorisant la coordination des acteurs de santé et en luttant contre les abus et les fraudes.

Un employeur engagé en matière de qualité de vie au travail

Développement du télétravail, flexibilité horaire, adaptation du poste de travail : soucieuse du bien-être de ses collaborateurs, la CPAM de Maine-et-Loire met en œuvre des actions fortes pour garantir à chacun un environnement de travail préservant la santé et favorisant un équilibre entre vie privée et professionnelle.

Une politique de qualité de vie au travail qui s'inscrit également au service de la performance de l'entreprise.

2.2 Les métiers de la CPAM

A titre indicatif et non contractuel, ci-dessous les métiers de la CPAM (liste non exhaustive) :

Domaine des prestations

- Technicien de prestations- Frais de santé (consultations, frais pharmacies, frais d'hospitalisation, relation avec les Etablissements de soins…)
- Technicien de prestations- Prestations en espèces (indemnités journalières, arrêts de travail maladie, maternité, paternité, accidents du travail…)
- Technicien de prestations - Accès aux droits / complémentaire santé solidaire
- Technicien de prestations - Risques Professionnels
- Technicien du service médical

Domaine de l'accueil physique et téléphonique

- Conseiller Service de l'Assurance Maladie en Accueil physique
- Téléconseiller / Référent Téléconseiller

Domaine comptable / contrôle de gestion

- Comptable
- Contrôleur de gestion

Domaine juridique

- Technicien contentieux
- Contrôleur de prestations
- Rédacteur juridique
- Investigateur
- Enquêteur
- Audiencier

Domaine de l'accompagnement des Professionnels de Santé

- Technicien relation Professionnel de Santé
- Délégué d'Assurance Maladie
- Délégué numérique en santé
- Chargé de mission en santé
- Statisticien

Domaine de l'informatique

- Technicien support informatique
- Développeur
- Expert habilitation et sécurité
- Administrateur système et réseaux

Domaine de la logistique et de l'assistanat

- Technicien traitement de l'information (traitement du courrier)
- Technicien des achats, marchés et de la facturation
- Gestionnaire des contrats et marchés publics
- Technicien d'entretien et de maintenance
- Conducteur de travaux
- Gestionnaire immobilier
- Assistante de direction

Domaine des ressources humaines / QVCT

- Gestionnaire administratif du personnel
- Chargé de formations
- Chargé de recrutements
- Chargé d'études
- Juriste droit social
- Infirmière
- Chargé de projets et d'accompagnements QVCT

Domaine de l'encadrement

- Manager de proximité (secteurs des prestations, supports, informatique, juridique…)
- Manager stratégique

3. CONTENU DES LOTS 1 et 2

Le contenu des lots 1 et 2 concernent le recrutement de CDD ou CDI.

Le titulaire peut intervenir sur tout ou une partie du processus de recrutement. Cela sera défini lors de l'expression du besoin entre le titulaire et la CPAM de Maine et Loire.

3.1. PHASE 1 : Expression et analyse du besoin

- ### Expression du besoin

Même si les expressions de besoin sont rédigées par la CPAM de Maine et Loire, il est attendu du titulaire un rôle de conseil.

Il peut donc lui être demandé d'apporter son expertise, tant sur la définition du profil recherché que sur la rémunération correspondante.

- **Profils attendus**

Les profils recherchés dans le cadre du présent accord-cadre sont précisés dès la survenance du besoin.

Il peut s'agir de profils cadres et non cadres.

Pour chaque besoin, les candidats doivent à minima :

- Justifier d'une expérience significative dans leur domaine
- Faire preuve de rigueur, autonomie et capacité d'adaptation aux environnements de travail variés
- Être disponibles dans les délais compatibles avec les besoins opérationnels
- Devront se conformer aux exigences de la Politique de Sécurité du Système d'Information en vigueur dans l'organisme, respecter les règles de sécurité et notamment celles relatives au secret professionnel

Le titulaire doit veiller à proposer des profils adaptés aux spécificités des besoins en tenant compte des contraintes techniques, géographiques et organisationnelles.

Une précision sur les profils attendus est apportée pour chaque besoin en recrutement lors de l'envoi des bons de commande (lots 1 à 2).

3.2. PHASE 2 : Recherche de candidats

Pour conduire cette phase, le titulaire peut réaliser une approche directe, indirecte, chasse de tête.

Il met en œuvre les moyens les plus adaptés au profil recherché.

Dans le cadre de ses missions, il sera demandé au titulaire de publier une offre d'emploi

Concernant certains postes, la CPAM de Maine et Loire pourra être amenée à diffuser également une offre d'emploi sur son site dédié (lasecurecrute.fr). Les candidatures seront traitées par le service Gestion des emplois et carrières de la CPAM de Maine et Loire et seront transmises au titulaire pour intégrer le processus de recrutement.

3.3. PHASE 3 : Analyse et pré sélection des candidatures

Le titulaire assure la présélection des candidatures : le tri et l'analyse des CV, des entretiens téléphoniques de pré qualification afin de vérifier la conformité des éléments du CV, les motivations, le délai de disponibilité, et les prétentions salariales.

Chaque candidat présenté est obligatoirement évalué en amont par le titulaire qui s'assure à minima des éléments suivant :

- La cohérence du parcours professionnel du candidat
- Qualification
- Sa motivation
- L'analyse de l'adéquation du candidat vis-à-vis du poste
- Les prétentions salariales

3.4. PHASE 4 : Sélection, entretiens et évaluations

Lors de cette phase, le titulaire est chargé de réaliser les entretiens individuels.

Si besoin, la CPAM de Maine et Loire, peut intégrer cette phase de sélection et partager des candidats faisant partie de son propre vivier.

L'objectif de ces entretiens est d'évaluer les candidats sur leur savoir, savoir-faire, leur savoir être, et leur capacité à s'adapter à l'environnement de travail.

L'évaluation des candidats se fait par tout moyen jugé adapté par le titulaire et le cas échéant par la réalisation de tests (tests techniques, tests de raisonnement, de mises en situation…).

Sauf stipulation contraire, il est obligatoirement demandé un test de personnalité pour l'ensemble des candidats short listés.

Le titulaire doit faire une vérification systématique des précédentes expériences, dans le respect des règles déontologiques (contrôle de références, diplômes, habilitations et certificats, titres de séjours en cours de validité, rémunérations).

Un dossier d'évaluation sur chaque candidat devra être adressé à l'organisme recruteur, reprenant le descriptif de leur parcours professionnel et les informations issues des entretiens et des évaluations (restitution des tests), ainsi que l'avis du consultant.

Ce dossier permet de confirmer, ou le cas échéant, d'infirmer l'adéquation de la personne à l'emploi proposé.

3.5. PHASE 5 : Constitution et présentation d'une short-list

Il est demandé au titulaire de présenter une sélection de deux candidats au minimum, qu'il juge les plus adaptés au poste.

La sélection peut se faire au fil de l'eau mais ne peut excéder 45 jours calendaires à compter du bon de commande (hors stipulations contraire précisées dans le bon de commande).

Au-delà de ces 45 jours calendaires, la CPAM de Maine et Loire se réserve le droit de passer au titulaire suivant sans mise en demeure préalable.

À ce titre, il doit donner son appréciation sur les candidats présentés et les raisons motivant la sélection.

Une synthèse sur chaque candidat doit être adressée à la CPAM de Maine et Loire. Cette synthèse reprend à minima les éléments suivants :

- Descriptif de leur parcours professionnel, leur prétentions salariales, leur disponibilité
- Informations issues des entretiens et des évaluations (restitution des tests), l'avis du consultant.

La CPAM de Maine et Loire se réserve le droit de ne pas accepter la short list du titulaire.

Si tel est le cas, le candidat doit proposer de nouveaux profils.

Pour les candidats acceptés, des entretiens individuels en présentiel ou distantiel sont ensuite conduits par la CPAM de Maine et Loire.

Si nécessaire un candidat peut être reçu à plusieurs entretiens successifs pour affiner le choix de la CPAM de Maine et Loire.

Les frais de déplacement des candidats sont à la charge du titulaire et ne font pas l'objet de facturation supplémentaire.

3.6. PHASE 6 : Validation du candidat

A l'issue des entretiens, la CPAM de Maine et Loire peut donner un avis favorable pour l'un des candidats.

Le titulaire informe les candidats non retenus en motivant la réponse dans un délai maximal de 7 jours calendaires.

3.7. PHASE 7 : Accompagnement après embauche

Durant la période d'essai, le titulaire effectue un suivi et un accompagnement de l'agent nouvellement recruté (auprès de l'agent lui-même, mais aussi de son supérieur hiérarchique).

Cet accompagnement est destiné à s'assurer de la bonne intégration de la personne au sein de l'équipe, de la structure et dans son poste, conformément aux attendus exprimés dans l'offre d'emploi ou au cours du processus de recrutement.

Au cours de la mission d'accompagnement ou à son terme, le titulaire propose des échanges avec la CPAM de Maine et Loire afin de s'assurer de la bonne intégration de la personne recrutée et d'apporter des actions correctives si nécessaire.

Le titulaire s'engage à ne pas démarcher le candidat recruté en CDI pour toute autre proposition d'emploi dans les 18 mois suivants son recrutement.

4. CONTENU DU LOT 3

Dans le cadre de recrutements CDD/CDI réalisés par la CPAM de MAINE ET LOIRE que ce soit en interne ou en externe, il sera demandé au titulaire de procéder à des évaluations (test de personnalité, d'aptitude managériale, …) pour certains profils cadres ou non cadres afin d'aider la CPAM de Maine et Loire à prendre une décision sur le recrutement.

Les évaluations peuvent intervenir en amont ou en aval d'un entretien de recrutement, ou bien entre deux entretiens de sélection.

Le candidat doit être informé de manière claire et loyale, par le titulaire, des méthodes d'évaluation utilisées.

Le titulaire est tenu de garantir aux candidats que seules les personnes habilitées pourront prendre connaissance des informations récoltées. Il devra communiquer les résultats aux candidats qui le demandent.

Un échange oral devra avoir lieu avec la CPAM de Maine et Loire pour débriefer de l'évaluation et une synthèse devra être transmise avec un avis motivé sur le candidat.

5. EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1. Pilotage des prestations : équipe dédiée et intervenant

Le titulaire devra mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à la bonne réalisation des missions confiées.

Pour chaque lot, le titulaire désignera un consultant ou chargé de recrutement dédié, qui sera l'interlocuteur privilégié de la CPAM de Maine et Loire pour l'ensemble des prestations relevant du lot concerné. Cet interlocuteur dédié assurera la coordination de toutes les missions, ainsi que les points de suivi et d'étape définis avec la CPAM de Maine et Loire.

En cas de défaillance, d'indisponibilité ou de remplacement du consultant dédié, le titulaire est tenu de proposer un autre consultant de qualification équivalente, sous réserve de validation préalable par la CPAM de Maine et Loire, et d'assurer la continuité de service sans interruption pour le lot concerné.

En l'absence d'interlocuteur dédié, la CPAM de Maine et Loire se réserve la possibilité de passer un bon de commande au titulaire du rang suivant.

5.2. Réunions

5.2.1. Réunion de lancement

Une réunion de lancement est organisée afin de présenter les objectifs de l'accord-cadre, préciser les modalités d'exécution.

Elle est organisée par la CPAM de Maine et Loire dans le mois qui suit la notification de l'accord-cadre et se déroule à distance.

Acteurs : Un représentant du titulaire (obligatoire),

Un représentant du Département des Ressources Humaines (obligatoire),

Toutes personnes jugées nécessaires des deux parties (facultatif).

5.2.2. Réunion de lancement - brief

Cette réunion se tient dès la survenance d'un besoin.

Elle a pour objectif de :

- Permettre une bonne compréhension du poste et des enjeux,

- De prendre connaissance des éléments de contexte et des orientations générales du profil de poste concerné : contexte et enjeux du poste, compétences attendues, niveau d'expérience, niveau de qualification, niveau de rémunération…,

- D'établir ou de rappeler le planning prévisionnel de la mission,

- De permettre ainsi d'affiner les recherches

Acteurs : Un représentant du titulaire (obligatoire),

Un représentant du Service Métier (obligatoire),

Un représentant du Département des Ressources Humaines (obligatoire),

Toutes personnes jugées nécessaires des deux parties (facultatif)

5.2.3. Réunion de suivi de la prestation

Dès que nécessaire, la CPAM de Maine et Loire se réserve le droit d'organiser des réunions de suivi des prestations.

Ces réunions se tiendront à distance et font partie intégrante des missions du prestataire. Elles ne feront pas l'objet de facturation supplémentaire.

Acteurs : Un représentant du titulaire (obligatoire),

Un représentant du Service Métier (obligatoire),

Un représentant du Département des Ressources Humaines (obligatoire),

Toutes personnes jugées nécessaires des deux parties (facultatif)

5.3. Interruption du processus de recrutement

La prestation d'aide au recrutement, est achevée au terme de la période d'essai du candidat présenté par le titulaire.

En cas de période d'essai non probante, le titulaire est tenu de proposer une nouvelle liste de candidats dans le délai d'urgence de 30 jours calendaires et sans frais supplémentaire.

5.4. Désistement du candidat

Dans le cas, ou un candidat a été retenu et que la procédure d'embauche a abouti, si le candidat se désiste ou ne prend pas le poste, le titulaire est tenu de proposer une nouvelle liste de candidats dans le délai d'urgence de 30 jours calendaires et sans frais supplémentaire.

6. MODALITES DE DECLENCHEMENT DES PRESTATIONS

Pour la passation de ses commandes, la CPAM fera appel au titulaire de rang 1, puis fera appel aux titulaires retenus dans l'ordre de classement défini lors de l'analyse de l'accord-cadre.

Dès la demande effectuée par la CPAM auprès du titulaire de rang 1, celui-ci préviendra par tout moyen de son accord sous 48h maximum pour répondre à la demande.

Dans le cas contraire, le titulaire de rang 2 sera sollicité.

Dès la demande effectuée par la CPAM auprès du titulaire de rang 2, celui-ci préviendra par tout moyen de son accord sous 48h maximum pour répondre à la demande.

Dans le cas contraire, le titulaire de rang 3 sera sollicité.

Dès la demande effectuée par la CPAM auprès du titulaire de rang 3, celui-ci préviendra par tout moyen de son accord sous 48h maximum pour répondre à la demande.

Dans le cas contraire, la CPAM sollicitera une prestation hors marché.

7. PRESENTATION DES LIVRABLES

Les documents attendus seront transmis à la CPAM dans les délais indiqués dans l'article 3.5.

Les documents attendus sont les suivants :

- Un compte-rendu de l'expression et l'analyse du besoin ;
- Les CV sourcés et préanalysés ;
- Les obligations règlementaires (par exemple non cumul d'emplois, DPC…)
- Une fiche de pré-selection des candidats ;
- Un dossier de présentation et d'évaluation de chaque candidat accompagné de l'avis du titulaire.

Dans le cadre des prestations prévues à l'article 4, le livrable est attendu sous un délai de 15 jours.

8. DEVELOPPEMENT DURABLE

Dans le cadre de l'exécution du marché, le Titulaire met en œuvre des pratiques contribuant à limiter les impacts environnementaux de ses prestations et à promouvoir des pratiques sociales responsables.

Les mesures décrites ci-dessous s'appliquent au titulaire ainsi qu'aux personnels mobilisés pour l'exécution du marché. Le titulaire veille également à ce que ses éventuels sous-traitants les respectent pour les prestations qui leur sont confiées.

8.1 Limitation des déplacements et des émissions liées aux transports

Le titulaire limite les déplacements réalisés pour les besoins du marché lorsque ceux-ci peuvent être évités ou remplacés par une réunion à distance, sans porter atteinte à la qualité de la prestation.

Lorsque des déplacements sont nécessaires, il privilégie, dans la mesure où les trajets le permettent, les transports en commun, le train, le vélo ou tout autre mode de déplacement moins émetteur. En cas de recours à un véhicule routier, il privilégie les véhicules utilisant une énergie alternative aux carburants essence ou diesel conventionnels, lorsque cela est possible.

À la demande de l'acheteur, le titulaire présente les mesures adoptées pour organiser les déplacements de l'équipe affectée au marché et en limiter l'impact environnemental.

8.2 Gestion responsable des outils numériques et des documents

Le titulaire privilégie les échanges dématérialisés et limite les impressions au strict nécessaire. Les documents utiles à l'exécution du marché sont transmis, de préférence, sous format numérique.

Le titulaire adopte une gestion raisonnée des données et documents liés à la prestation, notamment en :

- limitant les doublons et les documents non nécessaires ;
- organisant le tri des fichiers et la gestion des espaces de stockage ;
- privilégiant, lorsque cela est adapté, les outils de partage de documents aux envois répétés de pièces jointes volumineuses ;
- limitant les impressions et les envois papier.

Lorsque des documents papier sont nécessaires, le titulaire privilégie, dans la mesure du possible, du papier recyclé ou écolabellisé.

8.3 Égalité de traitement et lutte contre les discriminations

Dans le cadre des prestations d'assistance au recrutement, le titulaire s'engage à conduire les opérations de recherche, de présélection et de présentation des candidatures sur la base de critères en lien avec les compétences, l'expérience et les exigences du poste.

Il veille à ne pas appliquer de critères ou de pratiques conduisant à écarter ou défavoriser une candidature pour un motif sans lien avec les exigences professionnelles du poste. Il s'engage à promouvoir l'égalité de traitement des candidatures et à prévenir toute forme de discrimination dans les opérations réalisées au titre du marché.

Sur demande de l'acheteur, le titulaire présente les mesures de sensibilisation ou les procédures qu'il applique pour prévenir les discriminations dans ses pratiques de recrutement.