

Appel à partenariat « Favoriser l’accès aux soins pour tous »

Date limite de réception des offres :

CONTEXTE

La question des inégalités face à la santé dans l’accès aux droits et le recours aux soins est un sujet majeur.

Selon la CPAM, 1 291 habitants de Guérande n’avaient pas de mutuelle au 9 juin 2022 sur les 13 418 affiliés, soit près de 9,6 % de la population bénéficiaire CPAM. Le défaut de couverture concernait 14,2 % des 16 à 49 ans. La commune a aussi une forte augmentation de sa population de 65 ans et plus. Ces constats induisent une définition large du public cible du présent projet.

Dans un contexte de difficultés sociales, certains renoncent à leur couverture santé pour des raisons financières.

Pour répondre aux besoins de l’ensemble des habitants, le CCAS souhaite lancer un appel à partenariat pour permettre l’accès à tous les habitants de la commune à une complémentaire santé qualitative et durable, à un prix abordable pour tous. L’accès à une complémentaire santé responsable ou une complémentaire santé solidaire est aussi une condition pour accéder au dispositif 100% SANTE mis en place par la CPAM. Guérande a tout intérêt à agir pour faciliter l’accès au soin de ses habitants.

Le CCAS s’engage sur une mise en concurrence et le choix d’une mutuelle permettant aux habitants de choisir eux aussi leur prestataire. Le CCAS ne participe pas financièrement au dispositif. Il n’a aucun lien contractuel avec les adhérents. Les administrés bénéficieront, s’ils font le choix d’adhérer, d’un contrat individuel à des tarifs négociés collectivement par le CCAS.

1. **OBJECTIFS DE L’APPEL A PARTENARIAT**

Le CCAS de Guérande souhaite mettre en place un partenariat de mutuelle avec un organisme de complémentaires santé afin :

* D’offrir la possibilité pour tous de bénéficier d’une couverture santé individuelle à des conditions tarifaires attractives permettant d’accéder durablement à des soins de qualité et de proximité.
* D’apporter une attention particulière à tous les guérandais quel que soit leur âge, leur statut (retraité, demandeur d’emploi, étudiant, …)
* De développer un service de proximité efficient et la transmission d’une information claire et accessible du suivi de leur droit par la mise en place de permanences au sein du CCAS.
* De contribuer à la connaissance des publics souscripteurs et de développer des actions de prévention ciblées.
1. **APPRECIATION ET SELECTION DES PARTENAIRES**

Prérequis :

Les candidats qui répondent à l’appel à partenariat devront remplir les conditions suivantes :

- respecter les conditions fixées dans le présent règlement de participation intégrant le cahier des charges des attendus de la prestation globale ;

- représenter une structure habilitée à proposer des contrats de complémentaire santé et à gérer la complémentaire santé solidaire, dont le champ d’intervention est exclusivement limité à la protection sociale complémentaire ;

Les prestations proposées devront être conformes aux évolutions législatives et réglementaires.

**CAHIER DES CHARGES**

1. Des prestations attractives pour les adhérents

Les candidats devront proposer des offres variées, adaptées aux besoins avec une présentation claire et lisible par tous, à un coût modéré :

- Pour faciliter leur bonne compréhension, les candidats devront présenter, sous forme de tableau, l’ensemble des prestations garanties, à des tarifs préférentiels, comportant plusieurs niveaux (base, options…), le taux de prise en charge, la valeur réelle de la prise en charge (avec des exemples), le montant des cotisations selon la situation du bénéficiaire.

- Préciser de manière détaillée les modalités de prise en charge des dépassements d’honoraires, des forfaits hospitaliers, des soins dentaires, optiques, prothèses, des frais pharmaceutiques, des vaccins, etc… et les avantages annexes à la complémentaire santé.

- Le panier 100% santé devra être inclus dans toutes les offres.

- Le premier niveau de garantie devra entrer dans le cadre des « contrats responsables » et les niveaux suivants devront en excéder les limites.

- Les garanties devront être exprimées en valeur réelle sur la base de remboursement de l’assurance maladie. La hauteur des forfaits supplémentaires, notamment les lunettes, les lentilles et les verres… (liste non exhaustive) devront être exprimés en euros TTC.

- Les montants des cotisations devront être indiqués en euros TTC. Elles pourront être réglées selon un échéancier mensuel permettant une souplesse aux souscripteurs afin de s’en acquitter.

- Les tarifs des cotisations devront être bloqués à partir de 70 ans.

- Les candidats devront être titulaires de l’agrément pour les contrats CSS et affiliés à l’ensemble des dispositifs de droit commun.

- Les offres devront s’adresser à tous les guérandais, habitants sur la commune ainsi qu’aux 320 agents de la collectivité.

- Toutes les offres devront être accessibles sans droit d’entrée, sans délai d’attente ou de carence, sans questionnaire de santé, sans limite d’âge et sans condition de ressources.

- Les conditions d’affiliation pour les ayants droits devront apparaître de façon claire.

- Afin de faciliter le reste à charge à 0 et les avances de frais, les candidats devront fournir la liste de leurs principaux partenaires conventionnés implantés dans un rayon de 25km de Guérande.

- Le tiers payant et la télétransmission devront être opérationnels dès la souscription, sous réserve que le souscripteur fournisse sa carte d’assuré sociale.

- Les adhérents devront avoir la possibilité de mensualiser le paiement de leur cotisation sans frais supplémentaire pour eux-mêmes et pour l’ensemble de leur foyer.

- La prise en compte des demandes de remboursement des frais de santé devra intervenir dans un délai de 72h maximum.

- Option : une labellisation avec la Fonction Publique Territoriale permettant l’affiliation du personnel communal serait un atout supplémentaire.

1. Une prise en charge de proximité qualitative

Les candidats s’engagent à assurer un ensemble de service, qui seront compris et n’engendreront pas de surcoût dans leurs prestations, quelle que soit la formule retenue par le souscripteur, à savoir :

* Assurer mensuellement, en présentiel, au CCAS 2 permanence d’accueil (l’une fixe l’autre pouvant être mobile au sein des villages de Guérande). La mise à disposition ponctuelle d’un espace de travail et d’accueil du public au sein du CCAS ou autre espace communal sera soumis à une redevance de 50 ou 100 € par an et soumise à convention. Un certificat d’assurance pour cet usage sera demandé. Le nombre de permanence pourra être ajusté à la hausse en fonction des besoins dans les deux premiers mois d’intervention afin de répondre aux attentes des usagers.
* Prendre en charge toutes les prises de rendez-vous sur les temps de permanences animés sur le territoire communal. A ce titre les candidats retenus devront fournir au CCAS un numéro de téléphone à destination des usagers, non surtaxé offrant la possibilité de laisser un message. En complément, ils communiqueront une adresse numérique non saturable et délivrant un accusé réception. Ces informations figureront sur le site internet de la Ville ainsi que la FAQ des réponses aux questions les plus courantes, fournie et actualisée par les candidats retenus.
* Répondre à ces demandes pluri-canales dans un délai de 48 h ouvré. Les candidats retenus devront anticiper le démarrage du dispositif et prévoir une mobilisation renforcée dans les deux premiers mois d’intervention afin de répondre aux attentes des usagers.
* Assurer en cas d’absence exceptionnelle la continuité du service en réorganisant les rendez-vous, en prenant attache directement auprès des adhérents concernés. Les candidats retenus informeront en amont le CCAS.
* Nommer un référent privilégié pour les adhérents, joignable par téléphone ou sur messagerie téléphonique et numérique pour les suivis des dossiers. Les candidats retenus s’engageront à apporter une première réponse dans un délai de 48 h ouvré. Les adhérents ne devront pas être orientés vers une plateforme téléphonique. Ce service ne pourra pas être délégué à un tiers.
* Apporter aux futurs souscripteurs une information qualitative, via un comparatif explicite et non incitatif entre le contrat antérieur et les nouvelles options proposées au moyen de repères sur des prestations similaires et d’indications visuelles sur les offres additionnelles.
* Proposer aux adhérents un accompagnement numérique au démarrage soit une aide à la prise en main des outils connectés sur les principales fonctionnalités de l’applicatif. Le souscripteur devra avoir accès à un service en ligne permettant la gestion de son compte.
* Prendre à sa charge l’instruction et l’envoi des dossiers de changement de prestataire de complémentaire santé. Les candidats retenus effectueront la résiliation du ou des contrats souscrits antérieurement après accord écrit du nouvel adhérent.
* Instruire les dossiers de suivis complexes faisant intervenir une pluralité d’acteurs dans des parcours de soins non normés ou consécutifs au changement de complémentaire santé. Les candidats retenus apporteront une clarification de l’historique de la situation en matière de prises en charge et de délais de remboursement, en préambule à toute réorientation vers un travailleur social territorialement compétent.
1. Un partenariat actif avec la Ville et le CCAS

Les candidats s’engageront :

* A fournir à la Direction communication de la Ville les supports de communications liés à son activité, diffusables sur tous les canaux de communication communaux internes et externes. La Ville se réserve le droit de travailler les supports fournis et de les adapter sans dénaturer leur contenu. Le logo de la Ville sera incrusté sur ces supports, associé à celui des partenaires retenus.
* Les changements de tarifs devront être signalés au CCAS de Guérande dans le mois précédant leur effectivité. Les données tarifaires liées aux offres et aux nouveaux services seront mises à jour et transmises par les candidats retenus.
* A participer ponctuellement à des réunions publiques afin de présenter ses offres et le partenariat avec le CCAS.
* A organiser une action de prévention annuelle en lien avec le CCAS, en phase avec un axe thématique identifié préalablement de façon concertée.
* A animer une réunion annuelle de bilan et fournir chaque année au CCAS les éléments statistiques anonymisés permettant d’évaluer le dispositif mis en place, à savoir :
	+ Le nombre d’adhérents (nouveaux et anciens pour chaque année),
	+ Des statistiques relatives à l’âge des souscripteurs et leurs situations socio-professionnelles,
	+ Des statistiques relatives aux dépenses et aux remboursements par catégorie de soins,
	+ Tout autre élément quantitatif et qualitatif pouvant être transmis (nombre de permanences réalisées, de personnes accueillies, de contacts téléphoniques, nombre et nature des incidents et réclamations, etc).

Ces documents seront à transmettre au mois de janvier N+1 pour une analyse de l’année N.

**Sélection des candidatures et critères de pondération :**

La sélection des offres des candidats sera effectuée sur la base des dossiers remis par les postulants et en application des critères mentionnés ci-dessous :

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERES D’APPRECIATION | Coefficient de pondération |
| 1. Des prestations attractives pour les souscripteurs

Qualité et lisibilité des prestations. Rapport qualité/prix. Efforts financiers consentis sur les offres à coûts modérés et niveaux de garanties assurés. Attention particulière portée à la déclinaison des prises en charge dentaires, ophtalmologiques et auditives. Accès possible à tous sans critères restrictifs (âges, état de santé…) et modalités de remboursement. | 55% |
| 1. Une prise en charge de proximité

Qualité de l’accueil et de la prise en charge des adhérents. Disponibilité, réactivité et proximité. Absence de réorientation vers une plateforme téléphonique ou numérique. Délais de réponse sous 48 h ouvrés. Permanence en présentiel 2 fois par mois. Continuité et qualité du suivi de l’instruction des dossiers. Effort pédagogique sur la prise en main des applicatifs numériques. Qualité du conseil. Temps dédiés aux situations complexes. Mobilisation complémentaire au démarrage du dispositif. Fluidité dans la transmission des informations aux CCAS. | 30% |
| 1. Un partenariat dynamique avec le CCAS

Offre de collaboration avec les services communaux (Communication, CCAS). Qualité de l’information à la population. Transmission d’éléments d’évaluation de l’action. Animation d’une réunion annuelle de bilan. Capacité à proposer et à décliner des actions collectives de prévention auprès de publics cibles | 15% |
| TOTAL DES CRITERES | 100% |

1. **MODALITE DU PARTENARIAT**
2. Convention et durée

Le partenariat fera l’objet d’une convention précisant les modalités de mise en œuvre. Il s’inscrit sur une durée de 3 ans et fera l’objet d’une évaluation partagée. Le CCAS sera l’interlocuteur référent pour le suivi du partenariat. Les candidats retenus devront désigner pour leur part un référent suivi du partenariat.

Un bilan sera dressé à l’issue d’une réunion annuelle qui permettra de proposer d’éventuels ajustements.

A l’issu de la période de 3 ans, le CCAS se réserve le droit de mettre en place une nouvelle consultation, sans possibilité de tacite reconduction du partenariat en cours.

1. La clause de confidentialité

Les parties reconnaissent que les partenaires de mutuelle retenus sont « responsables du/des traitement(s) » des données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de l’exécution de leurs missions envers les particuliers adhérents, et s’engagent à respecter la réglementation en vigueur.

1. **MODALITES DE REPONSE DES CANDIDATS**
2. Un dossier « administratif » de candidature portant les pièces suivantes :
	1. Une lettre de candidature portant mention des raisons sociales du candidat
	2. Un pouvoir de la personne habilitée à engager le candidat
	3. L’agrément au titre de l’activité mutuelle
	4. Une attestation sur l’honneur, datée et signée, justifiant que le candidat ne fait pas l’objet d’une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire
3. Un dossier « candidature » comportant les pièces suivantes :
	1. L’engagement à respecter le présent règlement de participation, daté et signé
	2. Le dossier de candidature dument complété. Attention : les dossiers incomplets ou renvoyant à des livrets d’information sans réponse synthétique préalable dans le dossier de candidature ne seront pas étudiés.
	3. Une plaquette regroupant l’ensemble des services et prestations
	4. Une présentation détaillée des contrats proposés
	5. Des références éventuelles du candidat en matière de partenariat communaux.

Après une première analyse des candidatures, une pondération sera appliquée au moyen des coefficients mentionnés dans le tableau ci-dessus. Les 4 offres les mieux classées seront retenues. A l’issue de cette présélection, une négociation sera engagée avec les 4 candidats qui auront présenté les meilleures offres. Le CCAS se réserve le droit de rencontrer ces candidats afin qu’ils précisent leurs propositions. Un candidat pourra être retenu à l’issue de la procédure d’appel à partenariat.

1. **DATE LIMITE DE RECEPTION ET VALIDITES DES OFFRES**

La date limite de réception des offres des candidats est le 22/12/2022 à 12 heures.

Le délai de validité de l’offre est de 120 jours.

**RETRAIT DES DOSSIERS – RENSEIGNEMENTS**

Le dossier d’appel à partenariat est disponible uniquement au téléchargement sur le site internet

[www.ville-guerande.fr](http://www.ville-guerande.fr)

Les candidats privilégieront la remise de leur candidature par courriel à l’adresse suivante :

accueil.ccas@ville-guerande.fr

Si toutefois une candidature papier devait être adressée au CCAS de Guérande, l’adresse est la suivante : 11, rue des Saulniers 44350 Guérande.

Les demandes de renseignements devront être adressées uniquement par voie de mail à l’adresse suivante : accueil.ccas@ville-guerande.fr

ENGAGEMENT

Je soussigné(e), NOM, Prénom :

Agissant pour le nom et pour le compte de la structure (intitulé complet et forme juridique) :

Ayant son siège social situé au :

Immatriculation :

Numéro d’agrément :

Téléphone :

Courriel :

Déclare avoir pris connaissance du présent document et en accepter toutes les modalités.

A le / / 2022

Signature