Appel à partenariat

Complémentaire santé pour les habitants de la commune de Lisieux

Sommaire

1 Objet de l'appel à partenariat ____ *5*

1.1 Porteur de l'appel ____ **5**

1.2 Contexte ____ **5**

1.3 Une information neutre dans le choix d'une complémentaire santé ____ **5**

1.4 Soutenir l'acquisition d'une complémentaire santé ____ **6**

2 L'intention de l'appel à partenariat ____ *6*

2.1 Objectif de l'appel à partenariat ____ **6**

2.2 Conditions à remplir pour être candidat ____ **6**

2.3 Rôles de facilitateurs de la Ville et du CCAS de Lisieux ____ **6**

3 Appréciation du partenariat pour le choix de la complémentaire santé ____ *7*

3.1 Exigences relatives à l'offre de complémentaire santé ____ **7**

3.1.1 Présentation des garanties et des cotisations ____ 8

3.1.2 Détails des prestations de santé ____ 8

3.1.3 Ancrage territorial et partenariats locaux ____ 8

3.1.4 Prise en compte des bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) ____ 9

3.1.5 Actions de prévention et d'accompagnement des habitants ____ 9

3.1.6 Évolution et maîtrise des cotisations ____ 9

3.1.7 Accompagnement à la souscription et gestion des contrats ____ 9

3.2 Services attendus ____ **10**

3.3 Durée du partenariat et modalités d'évaluation ____ **10**

4 Procédure de réponse ____ *11*

4.1 Modalités de retrait du dossier d'appel à partenariat ____ **11**

4.2 Modalités de présentation des projets ____ **11**

4.3 Demande de précision et régularisation des projets ____ **11**

4.4 Négociation ____ **11**

4.5 Renseignements supplémentaires ____ **12**

5 Abandon de la procédure ____ *12*

ESSENTIEL

Dates limites



Date limite pour poser une question : 18 décembre 2026
Date limite de réponse aux questions et de modification de l'appel à partenariat : 31 décembre 2026

Date limite de remise des projets : 8 janvier 2027 à 12 heures

Date limite de validité des projets : 30 juin 2027

Documents à remettre



☐	Une **note de présentation du candidat**, avec notamment les éléments suivants : identification et coordonnées des représentants légaux ; une lettre de candidature ou équivalent comportant la raison sociale du candidat, un pouvoir de la personne habilitée à engager le candidat, un agrément au titre de l'activité d'assurance, une déclaration reflétant la santé financière de la structure au cours des trois dernières années, une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années, une attestation sur l'honneur datée et signée, justifiant que le candidat ne fait pas l'objet d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire. Et autres documents jugés utiles.
☐	Une **note explicative du projet**, qui présente votre proposition pour répondre au présent appel à partenariat. Cette note tient compte des critères de sélection du projet, des exigences formulées à l'article 3 du présent document et décrit la méthodologie d'organisation du projet.
☐	Un **planning prévisionnel** de réalisation du projet.
☐	Les **références** éventuelles du candidat sur un projet similaire.
☐	Le **présent document daté et signé**.

Critères de sélection du projet



1. **Qualité du service proposé : 60 %**
   Rapport entre qualité des garanties et tarifs proposés, actions de prévention proposées, accompagnement des publics, diversité des niveaux de garanties.
2. **Information et communication : 20 %**
   Moyens d'information et de communication auprès du public cible, modalités de proximité et disponibilité : fréquence des permanences physiques, plaquettes, plateforme et service en ligne.
3. **Suivi et mise en œuvre : 20 %**
   Délais de mise en œuvre, retours sur l'activité.

Astuces



Etudier le dossier et poser des questions.
Déposer son projet en avance !
Surveiller le site de la Ville de Lisieux (https://www.ville-lisieux.fr/fr/) pour être alerté de tout changement et lire les échanges publiés sur ce site.

1 Objet de l'appel à partenariat

1.1 Porteur de l'appel

Le porteur de l'appel à partenariat est la Ville de Lisieux.

Représentant : Sébastien LECLERC, Maire de Lisieux

Adresse : 21 rue Henry Chéron, 14100 LISIEUX

Mails : ahuignard@ville-lisieux.fr et proncier@ville-lisieux.fr

Téléphone : 02 31 48 40 09

1.2 Contexte

L'accès à une complémentaire santé constitue aujourd'hui un enjeu majeur d'accès aux soins. Malgré les dispositifs existants, une partie de la population renonce encore à souscrire une couverture complémentaire ou limite son niveau de garantie pour des raisons financières. Cette situation concerne notamment les personnes âgées, les familles, les personnes en situation de précarité ou les travailleurs aux revenus modestes.

La Ville de Lisieux souhaite mettre en place une complémentaire santé communale destinée aux habitants de Lisieux. Le dispositif reposera sur un organisme complémentaire sélectionné à l'issue de cet appel à partenariat, avec des garanties négociées, une adhésion individuelle et des permanences locales.

Le projet est cohérent avec le Contrat Local de Santé 2025-2029 de Lisieux Normandie, qui vise notamment à réduire les inégalités sociales et territoriales de santé et à développer des solutions de proximité.

Lisieux compte 19 645 habitants et 10 546 ménages (INSEE 2023). La commune présente une part importante de personnes de 65 ans et plus : 24,1 %.

Ces éléments justifient un dispositif attentif aux enjeux de pouvoir d'achat, de vieillissement, d'optique, dentaire, audiologie et hospitalisation.

1.3 Une information neutre dans le choix d'une complémentaire santé

Il s'agira d'aider les habitants de la commune qui le souhaitent à choisir une complémentaire santé de qualité correspondant à leurs besoins. Cette information pourra s'effectuer à l'occasion d'une réunion publique ou lors de permanences qui seront tenues à Lisieux.

1.4 Soutenir l'acquisition d'une complémentaire santé

Le dispositif une fois mis en place sera évalué une fois par semestre la première année, puis annuellement. L'appel à partenariat se traduira par une convention avec le prestataire retenu sur la base d'une offre médiane assurant une bonne qualité de prestations de remboursements.

2 L'intention de l'appel à partenariat

2.1 Objectif de l'appel à partenariat

L'appel à partenariat a pour objectif de faciliter l'accès à une complémentaire santé à tarifs négociés, ouverte à l'ensemble des habitants de la commune de Lisieux, sous réserve qu'ils justifient de leur résidence sur le territoire communal.

Il s'adresse également aux bénéficiaires d'une domiciliation au CCAS de Lisieux.

Ce dispositif s'adresse à tous les publics, quels que soient leur âge ou leur situation : personnes âgées, familles, enfants, étudiants, actifs et inactifs.

Le contrat proposé sera souscrit à titre individuel, sur la base d'une adhésion facultative. Il devra être assorti d'un dispositif d'information et de conseil permettant à chaque personne intéressée de comprendre les garanties proposées et de choisir une couverture adaptée à ses besoins et à sa situation.

Ce contrat individuel n'a pas vocation à se substituer à une complémentaire santé collective obligatoire souscrite dans le cadre professionnel. Chaque habitant reste entièrement libre d'adhérer ou non au dispositif et de choisir l'organisme complémentaire de son choix.

2.2 Conditions à remplir pour être candidat

Le candidat devra satisfaire aux conditions suivantes :

- Être une structure habilitée à proposer ou à distribuer des contrats de complémentaire santé, notamment en qualité de mutuelle, de société d'assurance ou d'intermédiaire d'assurance ;
- Respecter l'ensemble des exigences et des modalités définies dans le présent document ainsi que dans le dossier de candidature.

2.3 Rôles de facilitateurs de la Ville et du CCAS de Lisieux

Le partenariat mis en place ne donnera lieu à aucune participation financière de la Ville de Lisieux ni du Centre communal d'action sociale (CCAS).

La Ville de Lisieux et le CCAS interviennent dans le cadre de ce dispositif en qualité de facilitateurs, afin de favoriser l'accès des habitants à une offre de complémentaire santé adaptée à leurs besoins. Ils ne sont ni assureurs, ni souscripteurs des contrats individuels, ni financeurs du dispositif.

Aucun flux financier ne sera établi entre la Ville de Lisieux ou le CCAS et l'organisme partenaire au titre des contrats souscrits par les habitants. De même, la Ville et le CCAS n'interviendront pas dans les relations contractuelles et financières entre l'organisme retenu et les adhérents.

L'organisme partenaire retenu contractera directement avec les habitants de Lisieux intéressés par l'offre proposée, dans le respect de la liberté individuelle de souscription.

À l'issue de la procédure de sélection, la Ville de Lisieux et le CCAS s'engagent à relayer les informations relatives au dispositif et à mettre en œuvre des actions de communication adaptées afin de faire connaître l'offre auprès des habitants. Ces actions devront être rédigées de manière à être faciles à lire et à comprendre, en application de la rédaction FALC.

Afin de favoriser la proximité avec les habitants et de faciliter leur accès à une information personnalisée, la Ville de Lisieux et le CCAS pourront également mettre ponctuellement à disposition de l'organisme partenaire des locaux permettant l'organisation de permanences d'information et de conseil, à titre gracieux. Les modalités pratiques et les locaux concernés seront définis ultérieurement, en concertation avec l'organisme retenu.

3 Appréciation du partenariat pour le choix de la complémentaire santé

3.1 Exigences relatives à l'offre de complémentaire santé

L'organisme candidat devra proposer plusieurs niveaux de garanties, conformes à la réglementation en vigueur, afin de répondre à la diversité des besoins et des situations des habitants de Lisieux. Il précisera les conditions d'accès aux garanties ainsi que la durée de validité des tarifs proposés.

Les cotisations seront exprimées en euros, toutes taxes comprises (TTC). Les modalités de paiement, notamment la possibilité d'un règlement mensuel, devront être précisées afin de faciliter l'accès au dispositif.

Les garanties et les tarifs devront être présentés de manière claire, lisible et compréhensible par tous. L'offre devra être accessible sans condition de ressources et préciser les modalités applicables aux personnes bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS).

À ce titre, le candidat devra fournir et respecter les éléments suivants :

3.1.1 Présentation des garanties et des cotisations

Présenter, sous forme de tableaux comparatifs, l'ensemble des prestations garanties et des niveaux de couverture proposés (formule de base, options ou niveaux renforcés). Une présentation d'un minimum de trois niveaux de garantie est demandée, de type « minium », « moyen » et « maximum ».

La présentation devra notamment préciser :

- Les garanties et les taux de remboursement applicables à chaque niveau de couverture.
- Les montants de prise en charge, illustrés par des exemples concrets de remboursement. Il est demandé un minium de deux exemples de cas pratiques, donnant des simulations de remboursement et des exemples concrets de cotisations
- Le montant des cotisations en fonction de l'âge et de la composition du foyer, selon les situations pertinentes.
- Les éventuels frais annexes et les conditions particulières applicables aux contrats proposés.

Les garanties prévues dans les offres proposées par les candidats devront être exprimées en pourcentage de la base de remboursement de l'assurance maladie.

3.1.2 Détails des prestations de santé

Décrire précisément les modalités de prise en charge des principaux postes de dépenses de santé, notamment :

- Les consultations médicales et les dépassements d'honoraires.
- Les frais d'hospitalisation et le forfait hospitalier.
- Les soins dentaires, les prothèses et l'orthodontie.
- Les équipements optiques.
- Les frais pharmaceutiques.
- Les vaccins et les autres prestations de santé éventuellement couvertes.
- Proposer la prise en charge d'au moins deux mesures de prévention (détartrage, vaccination, dépistage…).

Le candidat précisera également les services complémentaires associés aux contrats : assistance, tiers payant, téléconsultation, réseaux de soins, accompagnement des adhérents et actions de prévention, le cas échéant.

3.1.3 Ancrage territorial et partenariats locaux

Présenter les partenariats développés avec les professionnels et les structures de santé, notamment les médecins, pharmacies, opticiens, chirurgiens-dentistes, établissements hospitaliers et professionnels paramédicaux, en mettant en évidence ceux présents sur le territoire de Lisieux et, plus largement, sur le territoire de proximité.

3.1.4 Prise en compte des bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS)

Préciser les modalités d'accompagnement des personnes bénéficiant de la CSS, notamment les conditions d'accès à l'offre proposée et les solutions permettant d'éviter toute rupture de couverture ou toute souscription inadaptée à leur situation.

3.1.5 Actions de prévention et d'accompagnement des habitants

Décrire les modalités selon lesquelles l'organisme partenaire pourra contribuer, en lien avec la Ville de Lisieux et le CCAS, à des actions d'information, de sensibilisation et de prévention en santé à destination des habitants.

3.1.6 Évolution et maîtrise des cotisations

Il est demandé à ce que les tarifs proposés soient garantis, hors variation du Plafond Mensuel de la Sécurité Sociale, pour une durée de trois ans à compter du début de la prestation.

Les tarifs devront ensuite respecter l'indice annuel ONDAM connu au jour de la révision. Le candidat indiquera dans ce cadre les conditions de révision tarifaire et les modalités d'information préalable des souscripteurs.

Les nouveaux tarifs devront être communiqués par écrit à la Ville de Lisieux, dans un délai de trois mois avant leur entrée en vigueur. Durant ce délai, la Ville aura la possibilité de mettre fin au partenariat, sans indemnités, avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

3.1.7 Accompagnement à la souscription et gestion des contrats

Décrire les modalités d'accompagnement des habitants à chaque étape de leur démarche : information préalable, conseil individualisé, comparaison des garanties, souscription, suivi du contrat, traitement des demandes et réclamations, ainsi que les résiliations. Le candidat précisera les moyens humains et les modalités de contact mis à disposition des adhérents.

Notamment, un minimum d'une permanence physique par mois à Lisieux est demandé, en lien avec la Ville de Lisieux et le CCAS, afin d'informer les habitants, de les conseiller et de les accompagner dans leurs démarches de souscription et de gestion de leur contrat.

3.1.8 Confidentialité

L'organisme complémentaire devra s'engager à protéger les données et documents des souscripteurs, conformément au Règlement Européen sur la Protection des Données dit RGPD (règlement UE n° 2016/679) et aux exigences de la CNIL. Il ne pourra ni communiquer, ni divulguer, ni publier, ni faire état de quelque manière que ce soit de ces données et documents avec les tiers. Cette obligation de confidentialité devra s'étendre aux partenaires de l'organisme de complémentaire santé.

3.2 Services attendus

Dans le cadre du présent appel à partenariat, les candidats devront préciser les modalités de mise en œuvre des services suivants :

- **Absence de frais d'adhésion**, de droits d'entrée ou de frais de dossier.
- **Absence de limite d'âge pour la souscription du contrat.**
- **Prise d'effet immédiate des garanties**, sans délai d'attente ni délai de carence.
- **Absence de questionnaire médical** à la souscription.
- **Mise en place du tiers payant et de la télétransmission** dès la prise d'effet du contrat, selon les modalités applicables.
- **Accompagnement des nouveaux adhérents dans les démarches de résiliation** de leur précédente complémentaire santé.
- **Mise en place de permanences de proximité à fréquence régulière, une fois par mois.**
- **Mise à disposition d'un espace personnel en ligne** permettant de consulter et de gérer son contrat.
- **Accès à un service de conseil téléphonique**, sans surcoût, ainsi qu'à un réseau de proximité permettant aux adhérents de bénéficier d'un accompagnement personnalisé.
- **Prise en compte des demandes de remboursement des frais de santé dans un délai maximum de 72 heures.**

3.3 Durée du partenariat et modalités d'évaluation

Le partenariat sera formalisé par une convention précisant les engagements respectifs de la Ville de Lisieux et de l'organisme retenu.

Cette convention prendra effet à compter de sa signature par les deux parties, pour une durée d'un an. Elle pourra être renouvelée tacitement deux fois, par périodes successives d'un an.

Le partenariat fera l'objet d'une évaluation partagée entre les parties, afin d'apprécier sa mise en œuvre, son fonctionnement et son adéquation aux besoins des habitants de Lisieux. Il s'agira d'établir un premier bilan au bout de 6 mois et ensuite annuellement.

Afin de disposer d'informations, l'organisme retenu devra fournir au moins annuellement, dans les deux mois suivant l'échéance du contrat :

- Le nombre d'assurés en distinguant les nouveaux assurés
- Le nombre de personnes reçues en permanence et des informations sur l'objet du rendez-vous
- Les statistiques relatives aux frais de dépenses par catégories de soins
- Les statistiques relatives à l'âge des souscripteurs et leurs situations socio-professionnelles
- Dans la mesure du possible, le nombre de contacts téléphoniques dans le cadre du partenariat

4 Procédure de réponse

4.1 Modalités de retrait du dossier d'appel à partenariat

La Ville de Lisieux informe les candidats que le dossier d'appel à partenariat est entièrement dématérialisé. Il sera envoyé au format électronique aux candidats qui en font la demande. Il est également téléchargeable sur le site de la Ville (https://www.ville-lisieux.fr/fr/ : Ma Mairie / Publications / Appel à projets).

4.2 Modalités de présentation des projets

Les projets doivent être déposés de manière électronique, avant les dates et heures limites indiquées, aux adresses mails suivantes : ahuignard@ville-lisieux.fr et proncier@ville-lisieux.fr

Les projets seront adressés à Monsieur le Maire, Hôtel de Ville, 21 rue Henry Chéron, 14100 LISIEUX.

Il est conseillé d'utiliser une plateforme de partage de documents en cas d'envoi trop volumineux par mail.

Les projets et documents doivent être rédigés en langue française. Si les projets sont rédigés dans une autre langue, ils doivent être accompagnés d'une traduction en français.

La transmission des projets avant les date et heure limites de la procédure est effectuée sous la seule responsabilité des candidats. Il est conseillé d'envoyer le projet à l'avance afin d'éviter tout problème informatique.

4.3 Demande de précision et régularisation des projets

La Ville de Lisieux se réserve la possibilité de demander à tout candidat des précisions sur la teneur d'un projet et une régularisation du projet si celui-ci est incomplet. Il s'agit d'une faculté, un candidat n'a pas droit à la régularisation de son projet.

4.4 Négociation

Les candidats sont invités à remettre d'emblée leur meilleur projet. La Ville de Lisieux se réserve la possibilité d'engager des négociations avec les 3 candidats qui ont présenté les meilleurs projets, suite à un classement initial des projets avec les critères de sélection.

La Ville de Lisieux pourra sélectionner un projet et un lauréat sur la base des projets initiaux sans négociation.

4.5 Renseignements supplémentaires

Des renseignements supplémentaires peuvent être obtenus auprès des adresses mails suivantes : ahuignard@ville-lisieux.fr et proncier@ville-lisieux.fr

Les questions et réponses seront toutes publiées sur le site de la Ville de Lisieux (https://www.ville-lisieux.fr/fr/ : Ma Mairie / Publications / Appel à projets) afin de garantir la transparence de la procédure et l'égalité des candidats.

5 Abandon de la procédure

La Ville de Lisieux se réserve le droit d'interrompre la procédure d'appel à partenariat à tout moment. Les candidats n'auront droit à aucune indemnisation.