

VILLE DE VILLIERS-LE-BEL

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT (AMI)

MISE EN PLACE D'UNE MUTUELLE COMMUNALE À DESTINATION DES HABITANTS DE VILLIERS-LE-BEL

Document unique valant :

- Cahier des charges
- Règlement de consultation
- Conditions de conventionnement

Date limite de réception des candidatures :

30 octobre 2026

Date prévisionnelle de démarrage du dispositif :

15 janvier 2027

Service pilote :

Centre Communal d'Action Sociale de Villiers-le-Bel

Adresse :

41 rue Gambetta
95400 Villiers-le-Bel

Contact :

ccas@ville-villiers-le-bel.fr

SOMMAIRE

1. Préambule et contexte territorial
2. Objet de l'AMI
3. Principes généraux du dispositif
4. Publics bénéficiaires
5. Engagements de la Ville et du CCAS
6. Engagements de l'organisme de mutuelle
7. Conditions de participation des organismes
8. Prestations attendues
9. Garanties minimales exigées
10. Services complémentaires attendus
11. Permanences et accompagnement de proximité
12. Actions de prévention
13. Conditions tarifaires
14. Protection des données personnelles
15. Suivi et évaluation du partenariat
16. Durée des conventions
17. Dossier de candidature
18. Critères de sélection
19. Modalités de dépôt des candidatures
20. Résiliation
21. Calendrier
22. Contentieux

1. PRÉAMBULE ET CONTEXTE TERRITORIAL

La Ville de Villiers-le-Bel et son Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) mènent une politique active de lutte contre les inégalités sociales et territoriales de santé.

Villiers-le-Bel compte 30 000 habitants et se caractérise par une population particulièrement jeune. Plus d'un tiers des habitants a moins de 20 ans. La commune compte également une forte proportion de familles avec enfants ainsi qu'une part importante de familles monoparentales, particulièrement exposées aux risques de précarité.

Villiers-le-Bel dispose d'une population jeune et dynamique ainsi que d'un tissu familial particulièrement présent, constituant de véritables atouts pour le territoire. Toutefois, la commune connaît également des réalités sociales diversifiées qui nécessitent une vigilance particulière de la part des acteurs publics. Certaines familles peuvent rencontrer des difficultés économiques ou administratives susceptibles de limiter leur accès aux dispositifs de santé et de prévention. Les besoins croissants liés au vieillissement de la population, conjugués aux tensions observées dans l'offre de soins de proximité, renforcent la nécessité de développer des solutions facilitant l'accès à une couverture santé de qualité pour l'ensemble des habitants. Dans ce contexte, la mise en place d'une mutuelle communale s'inscrit pleinement dans une démarche de réduction des inégalités sociales de santé et de renforcement de la cohésion territoriale.

La Ville et le CCAS souhaitent permettre aux habitants de bénéficier de solutions de complémentaire santé accessibles, transparentes et adaptées à leurs besoins.

La mutuelle communale s'inscrit dans une démarche de solidarité locale. Elle vise à renforcer l'accès à la santé, améliorer le pouvoir d'achat des habitants et favoriser le recours aux soins sur l'ensemble du territoire communal.

Le présent Appel à Manifestation d'Intérêt a pour objet de conventionner avec un organisme de complémentaire santé répondant aux exigences définies dans le présent cahier des charges.

2. OBJET DE L'APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Le présent Appel à Manifestation d'Intérêt a pour objet d'identifier, de sélectionner et de conventionner un organisme de complémentaire santé en capacité de proposer une offre de mutuelle communale adaptée aux besoins des habitants de Villiers-le-Bel.

À travers cette démarche, la Ville de Villiers-le-Bel et son Centre Communal d'Action Sociale souhaitent établir un partenariat durable avec un organisme partageant les valeurs de solidarité, d'accessibilité et de proximité portées par la collectivité. L'objectif est de permettre aux habitants de bénéficier d'une offre de complémentaire santé présentant un bon niveau de garanties, des tarifs négociés et un accompagnement personnalisé, tout en favorisant l'accès aux soins et à la prévention.

L'organisme retenu sera conventionné avec la Ville pour une durée de trois ans. Il s'engagera à mettre en œuvre les actions prévues dans le cadre du présent cahier des charges, notamment en matière d'information des habitants, de permanences de proximité, d'accompagnement à l'adhésion et d'actions de prévention santé.

La mutuelle communale a vocation à constituer une solution complémentaire accessible à l'ensemble des habitants de la commune, quels que soient leur âge, leur situation familiale ou leur parcours professionnel. L'adhésion au dispositif demeurera libre et facultative pour les administrés sous réserve du respect des conditions d'éligibilité.

Il est précisé que la Ville de Villiers-le-Bel et son CCAS n'interviennent ni en qualité d'assureur, ni en qualité de souscripteur des contrats proposés. Les adhésions seront conclues directement entre l'organisme conventionné et les habitants qui souhaiteront bénéficier de l'offre proposée.

Le présent Appel à Manifestation d'Intérêt ne constitue ni un marché public, ni une délégation de service public. Il a pour seule finalité la sélection d'un partenaire dans le cadre d'une démarche d'intérêt général visant à améliorer l'accès à une couverture complémentaire santé sur le territoire communal.

3. PRINCIPES GÉNÉRAUX DU DISPOSITIF

La mutuelle communale portée par la Ville de Villiers-le-Bel repose sur plusieurs principes fondamentaux qui devront être respectés par l'organisme conventionné tout au long de la durée du partenariat.

Tout d'abord, l'adhésion à la mutuelle communale demeure entièrement libre et facultative. Chaque habitant conserve la possibilité de choisir librement d'adhérer ou non au dispositif, sans aucune obligation ni exclusivité sous réserve du respect des conditions d'éligibilité.

Le dispositif vise à garantir un accès simplifié à une complémentaire santé de qualité, en proposant des garanties lisibles et adaptées aux besoins des différents publics présents sur le territoire : familles, jeunes actifs, étudiants, demandeurs d'emploi, travailleurs indépendants et retraités.

La transparence constitue également un principe essentiel de la démarche. Les offres proposées devront être présentées de manière claire, compréhensible et accessible afin de permettre aux habitants de comparer facilement les niveaux de garanties, les prestations couvertes et les montants des cotisations. Aucune pratique susceptible d'induire les usagers en erreur ne pourra être mise en œuvre.

Le partenariat devra également s'appuyer sur une logique de proximité. L'organisme retenu devra garantir une présence régulière sur le territoire communal à travers des permanences physiques, des rendez-vous individualisés et des actions d'information destinées aux habitants. Cette proximité devra permettre d'accompagner les administrés dans leurs démarches et de favoriser une meilleure compréhension de leurs droits en matière de santé.

Enfin, le dispositif s'inscrit dans une démarche d'inclusion et d'égalité d'accès. L'offre proposée devra être ouverte à l'ensemble des habitants de Villiers-le-Bel sans discrimination liée à l'âge, à l'état de santé, au handicap, à la situation familiale ou à la situation professionnelle. L'organisme retenu veillera à garantir un accueil équitable et un accompagnement adapté à chaque situation.

À travers ces principes, la Ville et le CCAS entendent faire de la mutuelle communale un outil de solidarité locale contribuant à la réduction des inégalités sociales de santé et au renforcement de l'accès aux soins pour tous les habitants du territoire.

4. PUBLICS BÉNÉFICIAIRES

La mutuelle communale a vocation à s'adresser à l'ensemble des habitants de Villiers-le-Bel souhaitant bénéficier d'une couverture complémentaire santé adaptée à leurs besoins et à leur situation personnelle.

Le dispositif est notamment destiné aux personnes qui ne disposent pas de complémentaire santé, à celles dont la couverture actuelle ne répond plus à leurs attentes ou à leurs besoins, ainsi qu'aux habitants souhaitant accéder à des garanties plus avantageuses ou à des tarifs plus compétitifs.

À ce titre, pourront notamment bénéficier du dispositif :

- Les retraités ;
- Les étudiants ;
- Les demandeurs d'emploi ;
- Les travailleurs indépendants ;
- Les salariés ne bénéficiant pas d'une couverture collective adaptée ;
- Les familles ;
- Les personnes en situation de fragilité sociale ou économique ;
- Les seniors ;
- Les personnes souhaitant améliorer leur niveau de couverture santé.

Cette liste est donnée à titre indicatif et n'est pas exhaustive. Plus largement, la mutuelle communale a vocation à être accessible à tout habitant de Villiers-le-Bel répondant aux conditions d'adhésion définies par l'organisme conventionné.

L'organisme retenu veillera à garantir un accès équitable au dispositif et à proposer un accompagnement adapté à la diversité des situations rencontrées sur le territoire.

La qualité de résident de la commune devra être justifiée par la production d'un justificatif de domicile récent ou de tout autre document officiel permettant d'attester d'une résidence effective sur le territoire communal depuis minimum 3 mois.

5. ENGAGEMENTS DE LA VILLE ET DU CCAS

La Ville de Villiers-le-Bel, par l'intermédiaire de son Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), assure le pilotage et la coordination générale du dispositif de mutuelle communale.

À ce titre, le CCAS est chargé de veiller à la bonne mise en œuvre du partenariat, d'assurer le lien avec l'organisme conventionné et de garantir la cohérence du dispositif avec les orientations sociales et sanitaires portées par la collectivité.

Dans le cadre de cette démarche, la Ville et le CCAS s'engagent notamment à :

- Assurer la promotion et la communication institutionnelle du dispositif auprès des habitants ;
- Informer et orienter les administrés souhaitant obtenir des renseignements sur la mutuelle communale ;
- Faciliter la mise en relation entre les habitants et l'organisme conventionné ;

Accompagner le déploiement du dispositif sur le territoire communal ; Favoriser l'organisation de réunions publiques, d'actions d'information ou d'événements de sensibilisation destinés à présenter l'offre aux habitants ; Participer aux instances de suivi et d'évaluation du partenariat. Afin de favoriser la proximité du service rendu aux habitants, la Ville pourra, dans la mesure de ses disponibilités et selon les modalités définies avec l'organisme retenu, mettre à disposition des locaux municipaux ou des espaces relevant du CCAS pour l'organisation de permanences d'information et d'accompagnement.

Il est expressément précisé que la Ville de Villiers-le-Bel et son CCAS n'interviennent pas dans la gestion des contrats souscrits par les habitants et ne perçoivent aucune contrepartie financière liée à la commercialisation des offres proposées.

Par ailleurs, aucune participation financière, subvention ou contribution de quelque nature que ce soit ne sera versée à l'organisme conventionné dans le cadre du présent dispositif. Celui-ci exercera son activité sous sa seule responsabilité et dans le respect des engagements pris au titre du présent Appel à Manifestation d'Intérêt.

6. ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME DE MUTUELLE

L'organisme retenu devra remplir les conditions suivantes :

- ✓ Organiser une ou plusieurs réunions publiques afin de présenter les différentes offres,
- ✓ Être le représentant d'une structure mutuelle habilitée à proposer des contrats de mutuelle complémentaire santé,
- ✓ Remplir les conditions fixées dans le présent document et le dossier de candidature,
- ✓ Proposer des permanences téléphoniques et s'obliger à des permanences physiques sur site,
- ✓ Proposer des actions de préventions sur l'année sur le territoire de la Ville,
- ✓ Définir et transmettre à la collectivité les coordonnées d'un interlocuteur local (Nom, Prénom, téléphone et mail). L'organisme de mutuelle veillera à actualiser ces coordonnées en cas de changement d'interlocuteur.

✓ Transmettre semestriellement à la Ville et au CCAS, des statistiques relatives au :

Nombre de contrats souscrits, nombre d'assurés (nouveaux et anciens pour chaque année), nombre de personnes reçues en permanence et types de réponses apportées (âge, situation professionnelle, résidant sur un QPV de la Ville), statistiques relatives aux frais de dépenses par catégories de soins (soins médicaux courants, soins optiques, hospitalisation, soins dentaires et autres), suivi clientèle : nombre de permanences effectuées, contacts téléphoniques afférents au partenariat, nombre d'actions de prévention réalisées sur le territoire de la Ville.

Ces données seront à transmettre aux mois de juin et de décembre de chaque année de manière anonymisées.

La présente consultation est exclue du champ d'application du Code de la Commande Publique.

7. CONDITIONS DE PARTICIPATION DES ORGANISMES

Le présent Appel à Manifestation d'Intérêt est ouvert aux organismes de complémentaire santé souhaitant s'inscrire dans une démarche de partenariat avec la Ville de Villiers-le-Bel et le CCAS afin de favoriser l'accès des habitants à une couverture santé de qualité.

Les organismes candidats devront être en mesure de démontrer leur capacité juridique, technique et financière à assurer la mise en œuvre du dispositif dans des conditions garantissant la qualité du service rendu aux habitants.

À ce titre, les candidats devront notamment :

- Être habilités à exercer une activité de complémentaire santé conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur ;
- Disposer de l'ensemble des autorisations, agréments et habilitations nécessaires à l'exercice de leur activité ;
- Être en situation régulière au regard de leurs obligations fiscales, sociales et réglementaires ;
- Justifier d'une solidité financière et d'une organisation leur permettant d'assurer la continuité du service pendant toute la durée du conventionnement ;
- Présenter des références significatives dans le domaine de la complémentaire santé et, dans la mesure du possible, dans la mise en œuvre de dispositifs similaires de mutuelles communales ou de partenariats avec des collectivités territoriales ;
- Démontrer leur capacité à proposer un accompagnement de proximité auprès des habitants et à répondre aux besoins spécifiques des différents publics présents sur le territoire ;

Les candidats devront également démontrer leur engagement en matière de qualité de service, de transparence des offres, d'accompagnement des adhérents et de prévention santé.

La Ville de Villiers-le-Bel et le CCAS se réservent le droit de solliciter tout document ou information complémentaire permettant d'apprécier les capacités professionnelles, techniques, administratives et financières des organismes candidats.

Seuls les organismes présentant des garanties suffisantes de compétence, de fiabilité et de pérennité pourront être retenus dans le cadre du présent Appel à Manifestation d'Intérêt.

8. PRESTATIONS ATTENDUES

Dans le cadre du présent Appel à Manifestation d'Intérêt, l'organisme conventionné devra proposer une offre de complémentaire santé répondant aux besoins et aux caractéristiques de la population de Villiers-le-Bel, tout en garantissant un haut niveau de lisibilité, de transparence et de qualité de service.

Les offres présentées devront être conçues de manière à permettre aux habitants de comprendre facilement les garanties proposées, les niveaux de remboursement associés ainsi que les conditions d'adhésion et de résiliation. Une attention particulière devra être portée à la clarté des informations communiquées afin de faciliter le choix des adhérents et de favoriser une bonne compréhension de leurs droits.

L'organisme devra ainsi proposer :

- Des garanties clairement présentées et facilement comparables ;
- Des niveaux de couverture adaptés à la diversité des situations et des besoins des habitants;
- Des cotisations transparentes et détaillées, sans frais cachés ;
- Une documentation accessible, rédigée dans un langage compréhensible par le plus grand nombre;
- Des outils d'information et d'accompagnement permettant aux habitants d'être conseillés dans le choix de la formule la plus adaptée à leur situation.

Les candidats veilleront également à proposer des modalités de gestion simples et efficaces, notamment en matière d'adhésion, de suivi des remboursements, de modification des contrats ou encore de prise en charge des demandes des adhérents.

Une attention particulière sera portée à la qualité du service rendu, à la réactivité des équipes en charge de la relation adhérents ainsi qu'à la capacité de l'organisme à assurer un accompagnement personnalisé des habitants tout au long de leur parcours.

L'ensemble des prestations proposées devra respecter les dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles applicables aux organismes de complémentaire santé, ainsi que les évolutions susceptibles d'intervenir pendant la durée du conventionnement.

Les organismes candidats devront démontrer leur capacité à garantir un service fiable, pérenne et de proximité, répondant aux objectifs de solidarité, d'accessibilité et de prévention poursuivis par la Ville de Villiers-le-Bel et son Centre Communal d'Action Sociale.

9. GARANTIES MINIMALES EXIGÉES

Afin de répondre aux besoins variés des habitants de Villiers-le-Bel, les organismes candidats devront proposer une offre de complémentaire santé structurée autour de plusieurs niveaux de garanties, permettant à chacun de choisir une couverture adaptée à sa situation personnelle, familiale et financière.

Les garanties proposées devront être conformes à la réglementation en vigueur applicable aux contrats responsables et intégrer les dispositifs nationaux permettant de limiter le reste à charge des assurés. À minima, les candidats devront présenter trois niveaux de couverture distincts.

Niveau 1 – Essentiel

Ce premier niveau devra constituer une offre accessible financièrement tout en garantissant une couverture de base de qualité.

Cette formule devra permettre aux adhérents de bénéficier d'une prise en charge satisfaisante des soins courants et des dépenses de santé les plus fréquentes.

Niveau 2 – Confort

Cette formule intermédiaire devra proposer un renforcement significatif des garanties afin de réduire le reste à charge des adhérents sur les postes de dépenses les plus courants.

Une attention particulière devra être portée à l'amélioration des remboursements concernant :

- Les frais d'hospitalisation ;
- Les consultations médicales et actes spécialisés ;
- Les équipements optiques ;
- Les soins dentaires et prothèses ;
- Les aides auditives ;
- Les prestations de prévention et de bien-être lorsque celles-ci sont prévues au contrat.

Cette formule devra constituer une réponse adaptée aux besoins de la majorité des ménages et familles du territoire.

Niveau 3 – Premium

Cette formule devra offrir le niveau de protection le plus élevé parmi les garanties proposées.

Elle devra permettre de limiter au maximum le reste à charge des adhérents, notamment pour les dépenses de santé les plus coûteuses ou les moins bien remboursées par les régimes obligatoires.

Les remboursements devront être particulièrement renforcés pour :

- L'hospitalisation ;
- Les dépassements d'honoraires ;
- L'optique ;
- Le dentaire ;
- L'audiologie ;
- Les équipements spécifiques ;
- Les actes de prévention et prestations complémentaires éventuellement incluses.

Garanties complémentaires

Les organismes candidats pourront, s'ils le souhaitent, proposer des niveaux de garanties supplémentaires ou des options complémentaires permettant de répondre à des besoins spécifiques de certains publics (seniors, familles, travailleurs indépendants, étudiants, etc.).

Les candidats devront fournir un tableau détaillé des garanties permettant une comparaison claire et objective des niveaux de couverture proposés.

La Ville de Villiers-le-Bel et son Centre Communal d'Action Sociale porteront une attention particulière à l'équilibre entre le niveau de protection offert, la lisibilité des garanties et le montant des cotisations demandées aux adhérents.

10. SERVICES COMPLÉMENTAIRES ATTENDUS

Au-delà des garanties de remboursement proposées, la Ville de Villiers-le-Bel souhaite que l'organisme conventionné offre aux habitants un ensemble de services facilitant l'accès à la complémentaire santé, simplifiant les démarches administratives et améliorant la qualité de l'accompagnement tout au long de la vie du contrat.

Ces services devront être inclus dans l'offre proposée et ne donner lieu à aucun coût supplémentaire pour les adhérents.

À ce titre, les candidats devront notamment garantir :

Des conditions d'adhésion simplifiées

Afin de favoriser l'accès du plus grand nombre à la mutuelle communale, les modalités d'adhésion devront être simples, rapides et accessibles.

L'offre devra notamment prévoir :

- L'absence de questionnaire médical ;
- L'absence de sélection liée à l'état de santé ;
- L'absence de limite d'âge à l'adhésion ;
- L'absence de délai de carence, sauf dispositions réglementaires particulières dûment justifiées ;
- L'absence de frais de dossier ou de frais d'adhésion.
- L'absence de frais de transfert d'une autre mutuelle vers la mutuelle communale.

Des services facilitant l'accès aux soins et aux ressources de santé du territoire

L'organisme devra mettre en œuvre des outils et services permettant de simplifier les démarches administratives des adhérents, de favoriser leur accès aux soins et de contribuer à une meilleure orientation vers les ressources sanitaires, sociales et médico-sociales disponibles sur le territoire.

À ce titre, il devra veiller à accompagner les habitants dans leur parcours de santé, en facilitant leurs démarches auprès des professionnels et structures de soins, en diffusant une information claire sur les dispositifs existants et en contribuant à réduire les situations de renoncement aux soins.

L'organisme devra également démontrer sa capacité à s'inscrire dans une logique de proximité avec les acteurs locaux de santé et à contribuer, dans son champ de compétence, à l'amélioration de l'accès aux soins des habitants de Villiers-le-Bel.

Dans ce cadre, les prestations proposées devront notamment inclure :

- Le bénéfice du tiers payant lorsque celui-ci est applicable ;
- La télétransmission avec les organismes d'Assurance Maladie ;
- La délivrance d'une carte de tiers payant ;
- Un suivi simplifié et accessible des remboursements ;
- Des délais de traitement et de remboursement optimisés ;
- Une information et une orientation adaptées vers les professionnels, structures et dispositifs de santé susceptibles de répondre aux besoins des adhérents.

Une attention particulière sera portée à la capacité de l'organisme à accompagner les publics les plus vulnérables et à contribuer à l'amélioration des parcours de santé sur le territoire communal.

Un accompagnement administratif personnalisé

L'organisme devra être en mesure d'accompagner les habitants dans l'ensemble de leurs démarches liées à la souscription ou à la gestion de leur contrat.

À ce titre, il devra notamment proposer :

- Une aide à la constitution des dossiers d'adhésion ;
- Un accompagnement à la résiliation de l'ancienne complémentaire santé lorsque cela est nécessaire ;
- Une assistance administrative pour les démarches courantes ;
- Une information claire sur les garanties et les modalités de prise en charge ;
- Un service de réponse aux questions des adhérents par téléphone (notamment par le biais d'un conseiller privilégié joignable par téléphone sans surcoût,), courriel ou lors des permanences physiques.

Des outils numériques accessibles

Afin de répondre aux nouveaux usages tout en conservant un accompagnement humain de proximité, l'organisme devra mettre à disposition des adhérents des services numériques performants et faciles d'utilisation.

Ces services pourront notamment comprendre :

- Un espace adhérent sécurisé accessible en ligne ;
- Une application mobile dédiée ;
- La consultation des remboursements en temps réel ;
- La transmission dématérialisée des documents ;
- La possibilité de réaliser certaines démarches administratives à distance.

La Ville de Villiers-le-Bel et son Centre Communal d'Action Sociale porteront une attention particulière à la qualité de ces services complémentaires, qui constituent un élément essentiel de l'accompagnement des habitants et de la réussite du dispositif de mutuelle communale.

11. PERMANENCES ET ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS

La réussite du dispositif de mutuelle communale repose en grande partie sur la qualité de l'accompagnement proposé aux habitants et sur la capacité de l'organisme conventionné à assurer une présence de proximité sur le territoire.

Dans cette perspective, l'organisme retenu devra mettre en place des modalités d'accueil et d'information permettant aux habitants de bénéficier d'un accompagnement personnalisé à chaque étape de leur parcours, qu'il s'agisse de la découverte du dispositif, de la comparaison des garanties, de la souscription ou du suivi de leur contrat.

Permanences de proximité

L'organisme conventionné devra assurer des permanences physiques régulières sur le territoire communal, dans des locaux mis à disposition par la Ville ou le CCAS selon les disponibilités et les modalités définies entre les parties.

Ces permanences devront permettre aux habitants :

- D'obtenir des informations sur les offres proposées ;
- De bénéficier de conseils personnalisés ;
- De réaliser des simulations de garanties et de cotisations ;
- D'être accompagnés dans leurs démarches administratives ;
- De déposer ou compléter un dossier d'adhésion ;
- De solliciter toute information relative à la gestion de leur contrat.

La fréquence des permanences devra être adaptée aux besoins de la population et précisée dans le dossier de candidature.

Accueil téléphonique et accompagnement à distance

En complément des permanences physiques, l'organisme devra mettre à disposition des habitants un service d'accueil téléphonique sans surcoût leur permettant d'obtenir rapidement des renseignements ou un accompagnement personnalisé.

Les modalités de contact (numéro de téléphone dédié, horaires d'ouverture, adresse électronique de contact, espace en ligne, etc.) devront être clairement communiquées aux habitants et au CCAS.

Rendez-vous individualisés

L'organisme devra être en mesure de recevoir les habitants sur rendez-vous afin d'étudier leur situation particulière et de les orienter vers la formule la plus adaptée à leurs besoins et à leurs capacités financières.

Une attention particulière devra être portée aux publics les plus vulnérables, notamment les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les familles monoparentales ou les personnes rencontrant des difficultés d'accès aux droits.

Participation à la vie du dispositif

Afin de garantir une bonne information de la population, l'organisme conventionné s'engage à participer aux actions de communication et d'information organisées par la Ville et le CCAS.

À ce titre, il pourra être sollicité pour :

- Participer à des réunions publiques de présentation du dispositif ;
- Intervenir lors d'événements organisés par la collectivité ;
- Contribuer à des actions d'information ou de sensibilisation à destination des habitants ;
- Présenter périodiquement les évolutions de l'offre ou les actions de prévention mises en œuvre.

La Ville de Villiers-le-Bel et son Centre Communal d'Action Sociale accorderont une importance particulière à la qualité de l'accompagnement proposé, à la disponibilité des équipes mobilisées et à la capacité de l'organisme à développer une relation de proximité avec les habitants du territoire

12. ACTIONS DE PRÉVENTION ET DE PROMOTION DE LA SANTÉ

12.1. Engagement en matière de prévention

Au-delà de la mise à disposition d'une offre de complémentaire santé, la Ville de Villiers-le-Bel souhaite que l'organisme conventionné s'inscrive pleinement dans une démarche de prévention et de promotion de la santé au bénéfice des habitants.

Dans ce cadre, le partenaire retenu devra contribuer activement au développement d'actions de sensibilisation, d'information et de prévention visant à favoriser l'adoption de comportements favorables à la santé, à améliorer la connaissance des dispositifs existants et à renforcer l'accès aux soins pour tous les publics.

Les actions proposées devront être adaptées aux besoins identifiés sur le territoire et pourront notamment porter sur les thématiques suivantes :

- La nutrition et l'équilibre alimentaire ;
- Le dépistage et la prévention des maladies chroniques ;
- La santé et le bien-vieillir des seniors ;
- Le soutien aux aidants familiaux ;
- La santé des enfants, des adolescents et des jeunes adultes ;
- La prévention des conduites addictives ;
- La santé mentale et le bien-être psychologique ;
- L'activité physique et la prévention de la perte d'autonomie ;
- L'accès aux droits et aux dispositifs de santé ;
- Toute autre thématique répondant aux besoins de la population locale.

Ces actions pourront prendre différentes formes : conférences, ateliers collectifs, stands d'information, campagnes de sensibilisation, webinaires, permanences thématiques ou toute autre initiative favorisant la prévention et l'éducation à la santé.

À minima, l'organisme retenu devra mettre en œuvre deux actions de prévention par an sur le territoire communal. Les candidats sont toutefois encouragés à proposer un programme plus ambitieux tenant compte des spécificités démographiques, sociales et sanitaires de Villiers-le-Bel.

12.2. Contribution aux dynamiques territoriales de santé

La Ville de Villiers-le-Bel est engagée depuis 2012 dans une démarche de Contrat Local de Santé (CLS) visant à réduire les inégalités sociales et territoriales de santé et à renforcer la coordination des acteurs du territoire.

Dans ce cadre, l'organisme conventionné devra travailler en étroite collaboration avec le CCAS, les services municipaux, les professionnels de santé et les partenaires institutionnels afin de garantir la cohérence et la complémentarité des actions conduites au bénéfice des habitants.

La Ville souhaite que la mutuelle communale s'inscrive pleinement dans sa politique locale de santé et constitue un partenaire opérationnel du Contrat Local de Santé. À ce titre, l'organisme retenu sera associé aux dynamiques de réflexion, de coordination et de concertation portées par la collectivité et pourra contribuer, dans son champ de compétence, à la programmation et à la mise en œuvre d'actions en matière de prévention, de promotion de la santé, d'accès aux droits et d'accompagnement des publics.

L'organisme participera, selon les besoins identifiés et à la demande de la Ville ou du CCAS, aux groupes de travail thématiques ainsi qu'à certains comités techniques (COTECH) en lien avec les sujets relevant de son expertise. Cette participation devra permettre de partager des données d'observation anonymisées, de contribuer à l'identification des besoins émergents du territoire et de participer à l'élaboration de réponses adaptées aux réalités locales.

S'agissant des instances de gouvernance stratégique du CLS, notamment le comité de pilotage (COPIL), la participation de l'organisme pourra être examinée ponctuellement par la collectivité en fonction des thématiques abordées et des enjeux traités. Toutefois, compte tenu de son statut d'organisme assurantiel et de son absence de qualité de signataire du CLS, sa participation aux instances décisionnelles de pilotage des politiques publiques n'a pas vocation à être systématique. Les modalités d'association à la gouvernance seront ainsi définies au cas par cas par la Ville, dans le respect des équilibres partenariaux du Contrat Local de Santé.

Cette approche s'inscrit dans les pratiques observées sur d'autres territoires, où les mutuelles communales sont généralement mobilisées dans une logique de partenariat opérationnel, avec des niveaux d'implication variables dans les instances de gouvernance.

12.3. Suivi des actions réalisées

Dans le cadre du suivi de la convention, l'organisme transmettra chaque année au CCAS un bilan des actions de prévention réalisées.

Ce bilan précisera notamment :

- Les thématiques abordées ;
- Le nombre d'actions mises en œuvre ;
- Les publics touchés ;
- Les partenariats mobilisés ;
- Les principaux résultats observés ;
- Les perspectives de développement pour l'année suivante.

La qualité, la pertinence, l'innovation et l'ancrage territorial des actions proposées constitueront un élément d'appréciation important dans l'analyse des candidatures ainsi que dans l'évaluation du partenariat pendant toute la durée de la convention.

13. CONDITIONS TARIFAIRES

La maîtrise du coût de la complémentaire santé constitue l'un des objectifs majeurs du dispositif de mutuelle communale porté par la Ville de Villiers-le-Bel.

À ce titre, les organismes candidats devront présenter une offre tarifaire claire, transparente et accessible, permettant aux habitants de bénéficier d'un bon niveau de protection tout en préservant leur pouvoir d'achat.

Les candidats devront fournir l'ensemble des éléments nécessaires à l'analyse et à la comparaison des offres, notamment :

- Les grilles tarifaires complètes correspondant à chaque niveau de garantie proposé ;
- Les cotisations individuelles ;
- Les cotisations applicables aux couples et aux familles ;
- Les éventuelles réductions ou avantages tarifaires proposés ;
- Les conditions d'évolution et de révision des cotisations ;
- Les modalités de paiement proposées aux adhérents.

Les tarifs devront être présentés de manière détaillée et compréhensible afin de permettre aux habitants d'identifier clairement les garanties associées à chaque niveau de cotisation.

Les candidats sont invités à préciser les éventuels dispositifs favorisant l'accessibilité financière des offres, tels que :

- Les réductions pour les couples ou les familles ;
- Les avantages accordés dans le cadre d'une adhésion groupée ;
- Les dispositifs de fidélisation ;
- Les services inclus sans surcoût ;
- Toute autre mesure susceptible de contribuer à la maîtrise du reste à charge des adhérents.

Les organismes devront également présenter des simulations tarifaires représentatives de différents profils d'habitants (personne seule, couple, famille avec enfant(s), senior, retraité, travailleur indépendant, etc.), afin de permettre une évaluation concrète de l'impact financier des offres proposées.

Par ailleurs, les modalités de révision des cotisations devront être clairement exposées. Les candidats préciseront les critères susceptibles de justifier une évolution tarifaire au cours de la durée de la convention ainsi que les engagements pris en matière de stabilité des tarifs.

Afin de faciliter l'accès au dispositif, les cotisations devront pouvoir être réglées selon une périodicité adaptée aux besoins des adhérents. À minima, une mensualisation sans frais supplémentaires devra être proposée.

La Ville de Villiers-le-Bel et le CCAS porteront une attention particulière à l'équilibre entre le niveau de garanties offert, la qualité des services proposés et l'accessibilité financière des cotisations pour les habitants de la commune.

14. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la mise en œuvre de la mutuelle communale, l'organisme conventionné sera amené à collecter, traiter et conserver des données à caractère personnel relatives aux habitants souhaitant adhérer aux offres proposées.

À ce titre, l'organisme retenu s'engage à respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires applicables en matière de protection des données personnelles, et notamment :

- Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016 ;
- La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés ;
- Les recommandations, référentiels et lignes directrices publiés par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

L'organisme conventionné devra mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires afin de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la sécurité des données personnelles traitées dans le cadre de son activité.

Il veillera notamment à :

- Informer les adhérents de manière claire et transparente sur les traitements réalisés ;
- Limiter la collecte des données aux seules informations strictement nécessaires à la gestion des contrats ;
- Garantir la confidentialité des informations communiquées par les usagers ;
- Mettre en place des procédures adaptées en matière de sécurité informatique ;

- Respecter les durées légales de conservation des données ;
- Permettre aux personnes concernées d'exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation du traitement et de portabilité, dans les conditions prévues par la réglementation.

Il est expressément précisé que la Ville de Villiers-le-Bel et son Centre Communal d'Action Sociale n'auront pas accès aux données de santé ou aux informations personnelles relatives aux adhérents, à l'exception des données statistiques anonymisées nécessaires au suivi du dispositif.

L'organisme conventionné demeure seul responsable des traitements de données réalisés dans le cadre de la gestion des contrats souscrits par les habitants. Il assumera l'ensemble des obligations qui lui incombent en qualité de responsable de traitement et garantira la collectivité contre tout recours ou réclamation résultant d'un manquement à la réglementation applicable.

Sur demande de la Ville ou du CCAS, l'organisme devra être en mesure de justifier des mesures mises en œuvre afin d'assurer la conformité de ses traitements aux exigences en matière de protection des données personnelles.

15. SUIVI ET ÉVALUATION DU DISPOSITIF

Afin de garantir la qualité du service rendu aux habitants et de mesurer l'efficacité du dispositif de mutuelle communale, un suivi régulier sera assuré tout au long de la durée de la convention par la Ville de Villiers-le-Bel et son Centre Communal d'Action Sociale.

L'organisme conventionné s'engage à participer activement à cette démarche d'évaluation en transmettant au CCAS des éléments permettant d'apprécier le déploiement du dispositif, son niveau d'utilisation ainsi que son impact sur le territoire.

À cet effet, un bilan d'activité devra être communiqué au minimum une fois par semestre. Ce bilan comprendra notamment :

- Le nombre de contrats souscrits dans le cadre de la mutuelle communale ;
- Le nombre total de bénéficiaires couverts ;
- Les principales caractéristiques des adhérents (données anonymisées) ;
- Le nombre de rendez-vous individuels réalisés ;
- La fréquentation des permanences organisées sur le territoire ;
- Les sollicitations traitées par téléphone, courriel ou via les outils numériques ;
- Les actions de prévention, d'information ou de sensibilisation mises en œuvre ;
- Les partenariats développés dans le cadre du dispositif ;
- Les indicateurs de satisfaction des adhérents ;
- Toute donnée pertinente permettant d'apprécier la qualité du service rendu.

Les informations transmises devront respecter les règles applicables en matière de protection des données personnelles et ne comporter aucune donnée nominative relative aux adhérents.

Par ailleurs, l'organisme conventionné participera aux réunions de suivi organisées par le CCAS afin d'échanger sur les résultats obtenus, les éventuelles difficultés rencontrées et les perspectives d'amélioration du dispositif.

La Ville et le CCAS se réservent la possibilité de solliciter des informations complémentaires ou des indicateurs spécifiques lorsque ceux-ci apparaissent nécessaires à l'évaluation du partenariat.

Les résultats du suivi permettront d'apprécier la bonne exécution des engagements pris par l'organisme conventionné, l'adéquation de l'offre proposée aux besoins des habitants ainsi que la contribution du dispositif aux objectifs poursuivis en matière d'accès aux soins, de prévention et de réduction des inégalités sociales de santé.

Cette démarche d'évaluation s'inscrit dans une logique d'amélioration continue et constitue un élément essentiel de la relation de partenariat entre la collectivité et l'organisme conventionné.

16. DURÉE DE LA CONVENTION

La convention de partenariat conclue entre la Ville de Villiers-le-Bel et l'organisme retenu sera établie pour une durée de trois (3) ans.

Cette durée a pour objectif de garantir la stabilité du dispositif, d'assurer sa bonne appropriation par les habitants et de permettre le déploiement d'actions pérennes en matière d'accès aux soins, d'accompagnement des publics et de prévention santé.

Pendant toute la durée de la convention, l'organisme conventionné s'engage à respecter l'ensemble des obligations prévues par le présent Appel à Manifestation d'Intérêt ainsi que les engagements pris dans son dossier de candidature.

La convention pourra faire l'objet d'un suivi régulier par la Ville et le CCAS afin de s'assurer de la qualité du service rendu aux habitants, du respect des engagements contractuels et de l'atteinte des objectifs poursuivis par le dispositif.

À l'issue de la période de conventionnement, et après évaluation des résultats obtenus, la Ville de Villiers-le-Bel se réserve la possibilité, d'engager une nouvelle procédure de sélection.

Toute modification substantielle des engagements initiaux devra faire l'objet d'un accord préalable entre les parties et, le cas échéant, d'un avenant à la convention.

La signature de la convention ne confère à l'organisme retenu aucun droit exclusif sur le territoire communal. La Ville demeure libre d'adapter sa politique en matière d'accès aux soins et de mettre en œuvre toute action complémentaire répondant à l'intérêt général et aux besoins de la population.

17. DOSSIER DE CANDIDATURE

Les organismes souhaitant répondre au présent Appel à Manifestation d'Intérêt devront transmettre un dossier complet permettant à la Ville de Villiers-le-Bel et à son Centre Communal d'Action Sociale d'apprécier leur capacité à mettre en œuvre le dispositif dans les meilleures conditions.

Le dossier de candidature devra être composé des éléments suivants :

17.1. Dossier administratif

Le candidat devra fournir l'ensemble des documents permettant de justifier de sa situation administrative, juridique et réglementaire, notamment :

- Une lettre de candidature signée par une personne habilitée à engager l'organisme ;
- Un extrait Kbis ou tout document équivalent de moins de trois mois ;
- Les agréments, habilitations ou autorisations nécessaires à l'exercice de l'activité de complémentaire santé ;
- Les attestations justifiant de la régularité de la situation fiscale et sociale de l'organisme ;

- Une attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle en cours de validité ;
- Toute pièce permettant d'apprécier la situation juridique et financière du candidat.
- 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, tamponnée, signée justifiant que le candidat ne fait pas l'objet d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire,
- Une attestation sur l'honneur, datée, tamponnée, signée indiquant que le candidat est en règle au regard des articles L.5212-1 à L.5212-11 du code du travail concernant les travailleurs handicapés;
- Les certificats délivrés par les administrations et organismes compétents attestant de l'acquittement des impôts, taxes et contributions ou cotisations sociales,
- Les capacités professionnelles, techniques, économiques et financières,
- Inscription sur la liste des organismes gestionnaires de la Complémentaire Sociale et Solidaire.

La Ville se réserve la possibilité de solliciter tout document complémentaire nécessaire à l'analyse de la candidature.

17.2. Dossier technique

Le candidat devra présenter de manière détaillée son organisation, son expérience et les moyens qu'il entend mobiliser dans le cadre du dispositif.

Le mémoire technique devra notamment comporter :

- Une présentation générale de l'organisme, de son statut et de son activité ;
- La description de son expérience dans le domaine de la complémentaire santé ;
- Les références significatives en matière de mutuelles communales ou de partenariats similaires avec des collectivités territoriales ;
- L'organisation territoriale mise en place pour assurer le suivi des adhérents ;
- Les moyens humains mobilisés pour la gestion du dispositif ;
- Les modalités d'organisation des permanences et de l'accompagnement des habitants ;
- Les outils numériques et services proposés aux adhérents ;
- Les engagements pris en matière de qualité de service et de délais de traitement.
- Le présent document, daté et signé ;
- Un mémoire technique détaillant l'ensemble des services et prestations tels qu'attendus par la Ville
- La présentation des tarifs proposés et des différentes cotisations avec le détail des bases de remboursement proposé,
- Un exemple de carte d'assuré avec explication des différents sigles et abréviations,
- Les actions de prévention que le prestataire sera amené à proposer dans le cadre d'actions de santé publique ou qu'il a proposé dans le cadre des références transmises dans son offre,
- Le modèle-type de contrat proposé aux bénéficiaires,
- Un planning prévisionnel des différentes étapes de mise en place de la mutuelle pour être opérationnelle le 15 janvier 2027.

Les candidats sont invités à mettre en avant toute initiative ou innovation susceptible d'améliorer l'accompagnement des habitants et l'efficacité du dispositif.

17.3. Offre de complémentaire santé

Le candidat devra présenter de manière détaillée l'offre qu'il souhaite proposer dans le cadre de la mutuelle communale.

Cette offre devra notamment comprendre :

- Les tableaux complets des garanties proposées ;
- Les différents niveaux de couverture et leurs caractéristiques ;
- Les grilles tarifaires détaillées ;
- Les simulations de cotisations pour différents profils d'adhérents ;
- Les services complémentaires inclus dans l'offre ;
- Les modalités d'adhésion et de résiliation ;
- Les conditions d'évolution des cotisations ;
- Les actions de prévention envisagées sur le territoire ;
- Les modalités d'accompagnement et de suivi des adhérents.
- Une description de la communication qui sera mise en œuvre (permanences physiques, réunions d'information, plaquettes, plateforme et services en ligne : application), Les documents transmis devront permettre une comparaison claire, objective et transparente des offres proposées.

Tout dossier incomplet ou ne répondant pas aux exigences du présent Appel à Manifestation d'Intérêt pourra être écarté de l'analyse.

La qualité et la précision des informations fournies constitueront un élément important dans l'appréciation des candidatures et dans le choix de l'organisme conventionné.

18. CRITÈRES D'ANALYSE DES CANDIDATURES

Les candidatures seront analysées au regard des critères suivants :

Critères	Pondération
Qualité des garanties proposées	35 %
Niveau des cotisations	25 %
Qualité de l'accompagnement et de la proximité	15 %
Actions de prévention et services complémentaires	10 %
Qualité du dispositif de suivi et d'évaluation	10 %
Références et expérience	5 %
Total : 100 %	

19. MODALITÉS DE DÉPÔT

Les dossiers devront être adressés à :

CCAS de Villiers-le-Bel

41 rue Gambetta
95400 Villiers-le-Bel

ou par courrier électronique :

ccas@ville-villiers-le-bel.fr

Objet :

"AMI Mutuelle Communale "

Le dépôt devra impérativement intervenir au plus tard le 30 octobre à 12h

19. RÉSILIATION DE LA CONVENTION

La convention de partenariat pourra être résiliée par la Ville de Villiers-le-Bel en cas de manquement aux obligations prévues par le présent Appel à Manifestation d'Intérêt ou par la convention signée entre les parties.

Constituent notamment des motifs de résiliation :

- Le retrait, la suspension ou la perte des agréments, autorisations ou habilitations nécessaires à l'exercice de l'activité de complémentaire santé ;
- L'ouverture d'une procédure de liquidation judiciaire ou toute situation compromettant la continuité de l'activité de l'organisme ;
- Le non-respect des dispositions législatives et réglementaires applicables à son activité ;
- Le non-respect des engagements pris dans le cadre de la candidature ou de la convention de partenariat ;
- L'absence répétée de permanences ou le défaut d'accompagnement des habitants ;
- Le non-respect des obligations de suivi, de reporting ou de participation aux actions prévues dans le cadre du dispositif ;
- Tout manquement grave susceptible de porter atteinte aux intérêts des habitants, à l'image de la collectivité ou à la bonne exécution du partenariat.

Sauf en cas de faute grave ou de situation nécessitant une interruption immédiate du partenariat, la résiliation ne pourra intervenir qu'après l'envoi d'une mise en demeure adressée à l'organisme concerné par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout moyen permettant d'en attester la réception.

Cette mise en demeure précisera les manquements constatés et accordera à l'organisme un délai raisonnable pour présenter ses observations et, le cas échéant, mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires.

À défaut de régularisation dans le délai imparti, la Ville et le CCAS pourront prononcer la résiliation de la convention sans indemnité au profit de l'organisme conventionné.

L'organisme pourra également solliciter la résiliation de la convention sous réserve de respecter un préavis de trois mois et de garantir la continuité de l'information des adhérents ainsi que le respect de ses obligations contractuelles envers ces derniers.

La résiliation de la convention n'aura aucune incidence sur les contrats individuels déjà souscrits entre l'organisme et les habitants, lesquels continueront à produire leurs effets conformément aux dispositions contractuelles applicables entre les parties concernées.

La Ville de Villiers-le-Bel et son CCAS se réservent enfin la possibilité de mettre fin au dispositif ou d'en modifier les modalités pour tout motif d'intérêt général, sous réserve du respect des droits et obligations de chacune des parties.

20. CALENDRIER

Publication de l'AMI : 5 octobre 2026

Date limite de remise des offres :
30 octobre 2026 à 12h

Lancement du dispositif :
15 janvier 2027

22. Contentieux

Le présent appel à manifestation d'intérêt (AMI) ne constitue pas une procédure de passation d'un marché public ou d'une concession au sens du Code de la commande publique. Il s'inscrit dans le respect des principes de transparence, d'égalité de traitement des candidats et de libre accès à la procédure.

La collectivité se réserve le droit de ne pas donner suite à la présente procédure.

Les candidats intéressés peuvent, en cas de manquement aux obligations de publicité et de mise en concurrence, introduire un recours en référé précontractuel devant le tribunal administratif de Cergy Pontoise, sur le fondement de l'article L.551-1 du Code de justice administrative, jusqu'à la signature éventuelle de la convention.

Ils disposent également d'un délai de deux mois à compter de la signature de la convention pour former un recours de pleine juridiction tendant à en contester la validité.