



Aimer Vivre à Toulouse

MAIRIE DE  TOULOUSE

# APPEL A PARTENARIAT POUR LA MISE EN PLACE D'UNE MUTUELLE COMMUNALE

## A DESTINATION DES HABITANTS DE LA VILLE DE TOULOUSE

Document unique valant :

- Cahier des charges techniques
- Règlement de la consultation / Conditions générales

Date limite de retour des offres : **le 24 août 2026 à 17h00**

## PRÉAMBULE

Les évolutions récentes des conditions de vie et les données socio-économiques disponibles confirment que le renoncement aux soins demeure un enjeu majeur de santé publique, y compris au sein des grandes agglomérations urbaines attractives. Ce phénomène est étroitement lié aux fortes disparités de niveaux de vie et aux difficultés persistantes d'accès à une couverture complémentaire santé adaptée. Une enquête conjointe de l'Insee et de la Drees révèle qu'un tiers des Français a déjà renoncé à un soin nécessaire, proportion qui augmente parmi les ménages aux revenus modestes et les personnes dépourvues de complémentaire santé.

À Toulouse, les indicateurs sociaux mettent en évidence des inégalités de revenus particulièrement marquées. Le revenu médian s'élève à 23 860 euros par unité de consommation, tandis que les 10 % des ménages les plus aisés perçoivent des revenus huit fois supérieurs à ceux des 10 % les plus modestes. Par ailleurs, 17 % de la population toulousaine vit sous le seuil de pauvreté, confirmant la présence d'un public significatif potentiellement exposé au renoncement aux soins pour des raisons financières.

Ces écarts de niveaux de vie se combinent à des disparités de parcours sociaux et éducatifs. Si 51 % de la population non scolarisée est diplômée de l'enseignement supérieur, 17 % des habitants ne disposent d'aucun diplôme, illustrant des trajectoires sociales contrastées. Ces inégalités peuvent influencer sur l'accès à l'information, la compréhension des dispositifs de protection sociale et, par conséquent, sur le recours effectif aux soins et aux droits.

Dans ce contexte, l'absence ou l'insuffisance de couverture complémentaire santé constitue un facteur aggravant des inégalités d'accès aux soins, malgré l'existence de dispositifs nationaux tels que la Complémentaire Santé Solidaire. Afin de répondre à ces enjeux, la Ville de Toulouse a, à compter de janvier 2022, soutenu la mise en place d'une offre complémentaire santé communale à destination des seniors toulousains, dans le cadre de sa politique sociale et de prévention en santé.

Les données issues du déploiement du dispositif montrent qu'une part significative des bénéficiaires ne disposait auparavant d'aucune complémentaire santé.

Par ailleurs, les tensions persistantes observées dans l'accès à certains soins de premier recours, notamment l'accès à un médecin traitant, constituent des facteurs reconnus de renoncement aux soins, y compris lorsqu'ils ne sont pas explicitement déclarés.

Face à ces constats, la Ville de Toulouse entend s'inscrire dans une démarche volontariste et partenariale visant à faciliter l'accès aux habitantes et habitants à une offre de complémentaire santé. Démarche s'appuie notamment sur les orientations suivantes :

- rechercher une accessibilité universelle, sans condition de ressources ni sélection médicale ;

- encourager des tarifs, lisibles et transparents ;
- veiller à la qualité des garanties proposées, en adéquation avec les besoins de santé courants ;
- garantir l'absence d'engagement financier direct de la collectivité ;
- assurer le respect de la liberté de choix des habitantes et des habitants.

Conformément aux pratiques observées dans les grandes villes françaises, la collectivité n'a pas vocation à intervenir en tant qu'assureur ou opérateur de complémentaire santé. Elle se positionne en revanche comme facilitateur et intermédiaire de confiance, garantissant un cadre sécurisé, transparent et équitable dans la mise en relation entre les habitants et un organisme complémentaire sélectionné.

À cette fin, la Mairie de Toulouse lance un appel à partenariat afin d'identifier un organisme de complémentaire santé proposant une offre de complémentaire santé accessible aux habitantes et habitants de Toulouse.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans le cadre du Contrat Local de Santé de Toulouse, dont l'un des axes structurants porte sur l'amélioration de l'accès aux soins et aux droits pour l'ensemble de la population. Elle s'appuie sur un maillage territorial structuré mobilisant la Direction des Solidarités et de la Santé, les pôles Santé, Seniors, Hébergement et Inclusion sociale, les directions en charge des dynamiques citoyennes, les coordonnateurs de santé territorialisés, ainsi que le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), en capacité de repérer, d'orienter et d'accompagner les publics en situation de fragilité.

## **Conditions générales**

### **Article 1 : Objet de la consultation**

Le présent appel à partenariat repose sur une démarche de prévention et de solidarité souhaitée par la Mairie de Toulouse. Il a pour objet de faciliter l'accès à un contrat d'assurance santé ou mutuelle santé, groupé ouvert, à adhésion facultative, pour les toulousains qui souhaitent en bénéficier et qui remplissent les conditions d'éligibilité définies à l'article 3 ci-après.

La Mairie de Toulouse n'est ni assureur, ni souscripteur du contrat, ni financeur du dispositif.

Elle n'aura aucun rapport juridique ou contractuel ou financier avec les souscripteurs du contrat de mutuelle. Elle aura un rôle de facilitateur de rencontre entre l'entité retenue et les souscripteurs et sera ainsi uniquement un relais d'information entre l'habitant et le partenaire. C'est l'organisme qui sera retenu à l'issue de l'appel à partenariat qui contractualisera directement et individuellement avec les souscripteurs.

### **Article 2 : Étendue et limites**

La responsabilité de la Mairie ne pourra être recherchée dans le cadre de l'exécution des relations contractuelles qui seront nouées entre les assurés et l'organisme retenu.

Le partenariat ne donnera lieu à aucune participation financière de la Mairie de Toulouse au coût de la mutuelle.

La Mairie de Toulouse mettra en place toute action de communication utile pour informer les habitants de l'existence de la mutuelle dite communale.

Elle mettra à disposition du candidat retenu des locaux municipaux afin de lui permettre d'organiser des permanences, moyennant le versement d'une redevance, conformément aux dispositions de l'article L2125-1 du Code Général de la Propriété des Personnes Publiques, et selon les montants fixés au recueil des tarifs de la collectivité. Les locaux concernés seront précisés ultérieurement.

### **Article 3 : Conditions d'éligibilité des souscripteurs**

Tous les résidents de la commune de Toulouse pourront être bénéficiaires de cette mutuelle sur production de justificatifs (quittance de loyer, taxe foncière, facture fluides, téléphone...).

### **Article 4 : Conditions à remplir pour être candidat**

Le candidat devra remplir les conditions suivantes :

- 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
- Respecter les réglementations en vigueur (code de la mutualité, code des assurances, ...) et s'adapter à leurs évolutions durant les contrats.

## **Article 5 : Services et Garanties attendus pour les adhérents**

Le candidat devra présenter des garanties et des tarifs lisibles et compréhensibles par tous, ainsi que des propositions ouvertes à tous, sans condition de ressources. Les prestations proposées devront être conformes aux évolutions législatives et réglementaires.

Ainsi, le candidat devra présenter, sous forme de tableau, au moins 3 niveaux de garantie, en précisant pour chacune d'entre elle le montant de la cotisation en euros TTC, le taux de prise en charge exprimé en %, et en l'illustrant d'exemples.

Au-delà de ces trois niveaux exigés, des offres complémentaires et/ou des services accessoires pourront être apportés par les candidats. Les services accessoires proposés aux habitants devront être détaillés, sans surcoût (exemples : les conditions de participation à une licence sportive ou à des frais d'inscription à une activité physique municipale ou associative, une aide financière exceptionnelle, offre tarifaire famille, couple, frais obsèques, ...).

Les garanties devront être exprimées en pourcentage de la base de remboursement de l'assurance maladie et autant que possible en valeur réelle. La hauteur des forfaits supplémentaires, notamment la chambre individuelle, les lunettes, lentilles et verres, les prothèses dentaires et autres, les soins dispensés par les spécialités médicales et paramédicales non remboursés par le régime obligatoire (liste non limitative), devront être exprimés en euros.

L'offre devra également 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 notamment et les avantages annexes à la complémentaire santé.

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 candidats devront définir les modalités d'accompagnement pour la souscription et la gestion du contrat proposé, notamment les modalités de résiliation du contrat.

Les candidats préciseront également les moyens qu'ils mettront en œuvre pour l'information et le conseil des publics intéressés par les prestations proposées.

## **Article 6 : Cotisations et frais de dossier**

Les cotisations pourront être réglées en une fois ou selon un échancier mensuel, sans surcoût.

Les candidats devront proposer un ensemble de services, sans surcoût dans leurs prestations, et ce, quelle que soit la formule retenue par le souscripteur, à savoir :

- absence de frais de dossier
- absence de frais de prélèvement de cotisation
- conseiller privilégié joignable par téléphone sans surcoût d'appel téléphonique
- possibilité d'accéder à un service en ligne
- tiers payant et télétransmission opérationnels dès la souscription, sous réserve que l'adhérent fournisse sa carte d'assuré social
- Le prestataire devra être en mesure de gérer les complémentaires santé solidaires (C2S).

En outre, les candidats préciseront les délais de remboursement en cas d'avance de frais, notamment lorsque les dépenses de santé ont été réglées en tiers payant partiel et/ou comportent des dépassements d'honoraires.

### **Article 7 : Durée du partenariat**

Le partenariat entre la Mairie de Toulouse et le candidat retenu sera formalisé par convention, conclue pour une durée d'un an renouvelable trois fois par tacite reconduction, à compter de la date de signature du présent cahier des charges. En cas de non reconduction, la Mairie de Toulouse en informera le candidat trois mois minimum avant la date d'échéance.

Les tarifs proposés devront être garantis pour l'année civile. Les augmentations annuelles devront être mesurées et raisonnables.

Six mois avant l'issue de chaque période de reconduction, le candidat devra communiquer à la Mairie de Toulouse les nouveaux éléments tarifaires prévus pour l'année à venir. Au vu de ces éléments, la Mairie de Toulouse se réserve le droit de lancer un nouvel appel à partenariat permettant de revoir les garanties et tarifs si besoin.

### **Article 8 : Suivi du partenariat**

Le candidat retenu s'engage à fournir annuellement, de manière anonymisée, à la Mairie de Toulouse les éléments permettant d'assurer un suivi et une évaluation de ce dispositif, à savoir :

- nombre d'assurés (nouveaux et anciens par année), avec le détail des tranches d'âge, le genre et la CSP,
- nombre de personnes reçues en permanence et type de réponse apportée,
- statistiques relatives aux frais de dépenses par catégorie de soins : soins médicaux courants, soins optiques, soins dentaires et autres,
- statistiques sur le recours aux services accessoires,
- suivi clientèle : nombre de permanences effectuées, contacts téléphoniques...

### **Article 9 : Clause de RGPD**

Chacune des Parties s'engage à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées, ainsi qu'à toute législation française ou européenne sur les données personnelles et notamment à respecter et faire respecter par leurs préposés et sous-traitants la confidentialité des données.

Il est précisé que la Mutuelle est responsable de traitement des Données personnelles des bénéficiaires recueillies lors des permanences ou lors de la souscription et la gestion des contrats de complémentaire santé avec les bénéficiaires.

Chaque Partie sera Responsable de traitement des Données à caractère personnel du Personnel de l'autre Partie aux fins de gestion et suivi de la convention de partenariat.

A cette fin :

- Chaque Partie s'engagera à informer les membres de son Personnel du Traitement et du transfert éventuel de leurs Données par l'autre Partie.
- Ce Traitement sera mis en œuvre dans l'intérêt légitime respectif des Parties ;
- Les Données à caractère personnel concernées porteront uniquement sur les noms, prénoms, coordonnées professionnelles, adresses professionnelles et fonctions occupées par le Personnel des Parties impliqué dans l'exécution et la gestion de la Convention
- Les Données seront conservées pendant toute la durée du Contrat et seront archivées pendant une période de dix (10) ans à compter de l'expiration de la Convention.
- Les personnes concernées pourront exercer leur droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation et de directives post-mortem auprès des délégués à la Protection des données de l'autre Partie.

## **Article 10 : Retrait des dossiers**

Le dossier d'appel à partenariat est disponible sur le site [metropole.toulouse.fr](http://metropole.toulouse.fr)

## **Article 11 : Modalités de réponse à l'appel à partenariat**

Pour répondre à l'appel à partenariat, le candidat devra produire, en français, un dossier complet constitué des éléments ci-après :

### 1. Un dossier administratif comportant les éléments suivants :

- un pouvoir donnant délégation de signature au signataire du document,
- une attestation fiscale au 31/12/2025,
- une attestation URSSAF au 31/12/2025,
- un extrait « Kbis » de moins de trois mois,
- l'agrément au titre de l'activité d'assurance,
- 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.

### 2. Un dossier «candidature» comportant les éléments suivants :

- le présent document, daté et signé,
- l'indication de références de contractualisation(s) de mutuelles communales avec d'autres communes
- un document synthétique regroupant l'ensemble des services et prestations proposés dans le cadre du présent appel à partenariat
- un tableau détaillant au moins les 3 garanties que le candidat mettra en œuvre

- la présentation d'un exemple chiffré de tarifs de remboursements dans et hors parcours de soins, illustrant les couvertures proposées.
- Une note technique détaillant les modalités de mise en œuvre des services et garanties, conformément aux articles 5 et 6 du présent appel à partenariat

Le dossier complet devra être envoyé :

- par lettre recommandée avec accusé de réception (le cachet de la poste faisant foi) à l'adresse suivante :

Mairie de Toulouse  
 Direction des Solidarités et de la Santé  
 Madame Corinne Courcet  
 1, rue Delpech  
 31000 Toulouse

ou

- par courriel à l'adresse suivante : [soam.dgcos@mairie-toulouse.fr](mailto:soam.dgcos@mairie-toulouse.fr)

La date limite de dépôt est fixée au 24 août 2026 à 17h00

### **Article 12 : Critères de sélection**

Les propositions des candidats seront examinées selon les critères définis ci-dessous :

Notes	Critères	Pondération
1	Rapport entre la qualité des garanties et les tarifs proposés, à l'appui du tableau transmis	40 %
2	Pertinence des offres complémentaires et/ou des services accessoires	20%
3	Qualité des moyens humains mis en œuvre pour l'accompagnement des publics (permanences proposées, amplitude horaire, conseil et aides aux démarches)	15%
4	Pertinence des éléments de communication pour les adhérents (plaquette, carte de mutualiste, services en ligne, etc)	20%
5	Délais de remboursement en cas d'avance des frais	10%

La Mairie de Toulouse se réserve le droit de rencontrer des candidats ayant répondu à l'appel à partenariat, afin qu'ils précisent leur proposition. Une négociation pourra être engagée avec les candidats qui auront présentés les meilleures offres.

A l'issue de l'analyse, le candidat ayant obtenu la meilleure note globale sera retenu.

### **Article 13 : Résiliation**

Indépendamment de la possibilité de non reconduction prévue à l'article 7, le partenariat pourra être résilié de plein droit par la Mairie de Toulouse, sans préavis, dans les cas suivants :

- Retrait de l'agrément administratif délivré par l' Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) ;
- Cas de force majeure rendant impossible la poursuite du partenariat.

Le partenariat pourra être résilié par la Mairie de Toulouse, par LRAR dans le respect d'un préavis d'un mois, après mise en demeure restée sans effet, dans les cas suivants :

- Violation d'une disposition législative et/ou réglementaire ;
- Non-respect d'une disposition contenue dans le présent document.

### **Article 14 : Renseignements complémentaires**

Pour toute demande de renseignements, vous pouvez contacter la Mairie par mail à l'adresse suivante : [promotionsante@mairie-toulouse.fr](mailto:promotionsante@mairie-toulouse.fr)

## ENGAGEMENT

Je soussigné,

NOM et Prénom :

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

Ayant son siège social situé à :

Immatriculation RCS :

Numéro d'agrément (délivré au titre de l'article L 321-1 du Code des assurances) :

Coordonnées téléphoniques :

Adresse mail :

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

Fait à  
Le

**Signature du candidat**  
Précédée de la mention  
« lu et approuvé »