



2024-56

-

**PRESTATION DE CENTRE D'APPELS : GESTION DES APPELS DES
LIGNES D'AIDE A DISTANCE EN SANTE DE SANTE PUBLIQUE
FRANCE**

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ	3
ARTICLE 2 – FORME DU MARCHÉ	3
ARTICLE 3 – DUREE DU MARCHÉ	3
ARTICLE 4 – PIECES CONTRACTUELLES	3
ARTICLE 5 – INTERVENANTS	3
ARTICLE 6 – SOUS-TRAITANCE EN COURS D'EXECUTION DU MARCHÉ.....	4
ARTICLE 7 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 8 – MODALITES DE VERIFICATION & D'ADMISSION DES PRESTATIONS	6
ARTICLE 9 – CONDITIONS D'ETABLISSEMENT DES PRIX	6
ARTICLE 10 – CONTENU ET REVISION DES PRIX	7
ARTICLE 11 – PENALITES	7
ARTICLE 12 – MODALITES DE REGLEMENT	9
ARTICLE 13 – NANTISSEMENT – CESSIION DE CREANCES.....	11
ARTICLE 14 – DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE	11
ARTICLE 15 – RESPONSABILITE SOCIETALE DE L'ENTREPRISE (RSE).....	12
ARTICLE 16 – ASSURANCE.....	12
ARTICLE 17 – STATUT DU PERSONNEL DU TITULAIRE	12
ARTICLE 18 – CONFIDENTIALITE	14
ARTICLE 19 – SECURITE ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	14
ARTICLE 20 – RESILIATION.....	18
ARTICLE 21 – MARCHÉ DE PRESTATIONS SIMILAIRES.....	18
ARTICLE 22 – LITIGE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION	18
ARTICLE 23 – DEROGATIONS AU CCAG FCS	19

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

Le marché a pour objet la Prestation de centre d'appels : gestion des appels des lignes d'aide à distance en santé de Santé publique France

Les prestations sont détaillées dans le CCTP. Elles sont exécutées en France.

ARTICLE 2 – FORME DU MARCHÉ

Il s'agit d'un marché de service. Les prix sont conclus à prix mixtes : à prix unitaires appliqués aux quantités réellement livrées ou exécutées, et à prix forfaitaires appliqués à tout ou partie du marché, quelles que soient les quantités livrées ou exécutées, conformément à l'article R.2112-6 du Code de la commande publique.

ARTICLE 3 – DUREE DU MARCHÉ

Le contrat est conclu de sa date de notification jusqu'au 1^{er} juillet 2027. Puis, il est renouvelable 2 fois pour une durée de 12 mois les années suivantes.

Son renouvellement a lieu par tacite reconduction. Le titulaire ne peut s'opposer à la reconduction.

Sur décision expresse, le pouvoir adjudicateur peut décider de ne pas le reconduire. Il en informe alors le titulaire 4 mois au plus tard avant la date anniversaire du contrat.

L'absence de reconduction n'ouvre droit à aucune indemnité au profit du titulaire.

ARTICLE 4 – PIECES CONTRACTUELLES

Les pièces contractuelles du marché sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans l'ordre de priorité ci-après :

- Acte d'Engagement (AE), signé par les parties, et ses annexes
- Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)
- Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses annexes
- Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes & de services (CCAG FCS) en vigueur à la date de publication de l'avis d'appel public à la concurrence
- Devis acceptés par le pouvoir adjudicateur
- Offre technique globale du titulaire

En cas de litige, seuls les originaux conservés par le pouvoir adjudicateur font foi.

Les éventuelles conditions générales ou particulières de vente du titulaire sont inopposables au pouvoir adjudicateur quelle qu'en soit la forme.

ARTICLE 5 – INTERVENANTS

5.1 – Responsable administratif et technique du pouvoir adjudicateur

Le responsable administratif est la directrice générale de Santé publique France ou son représentant.

Le responsable technique est la directrice de l'aide et de la diffusion aux publics ou son représentant.

5.2 – Responsable technique du titulaire

Le responsable technique est la personne habilitée à le représenter pour toute question relative à l'exécution des prestations.

La bonne exécution du marché implique que le titulaire affecte à l'exécution de la prestation un seul responsable chargé de le représenter auprès du pouvoir adjudicateur, quelle que soit la nature des problèmes évoqués.

Ce responsable est l'unique interlocuteur de Santé publique France pendant toute la durée du marché. En cas d'empêchement ou de remplacement, le titulaire en avise immédiatement Santé publique France et lui indique le nom, les coordonnées professionnelles et références professionnelles du nouveau responsable.

5.3 - Autres intervenants

Le titulaire est tenu de collaborer avec l'ensemble des intervenants du projet, et notamment le titulaire en charge de la gestion des appels de second niveau de Tabac info service.

ARTICLE 6 – SOUS-TRAITANCE EN COURS D'EXECUTION DU MARCHÉ

Conformément à la loi du 31 décembre 1975, tout sous-traitant doit être préalablement accepté et ses conditions de paiement agréées par Santé publique France avant tout début d'exécution des prestations sous-traitées.

Le titulaire doit suivre les dispositions des articles R.2393-27 à R.2393-34 du Code de la commande publique qui fixent les modalités de la sous-traitance.

La déclaration de sous-traitance (DC 4) doit être notifiée par mail avec accusé de réception.

ARTICLE 7 – MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

7.1 – Période de préparation

Il est fixé une période de préparation qui débutera à la date de notification du marché et prendra fin le 30 juin 2025.

Il sera procédé, au cours de cette période, aux missions suivantes :

- Recrutement des conseillers et des superviseurs
- Formation initiale interne et externe des conseillers
- Mise à disposition des moyens matériels et informatiques nécessaires à la prise d'appels
- Echanges avec le titulaire actuel afin d'assurer la transférabilité de l'extranet de Tabac info service

A l'issue de la période de préparation, les autres prestations débiteront automatiquement le 1^{er} juillet 2025, sans émission d'un ordre de service de démarrage.

7.2 – Prestations forfaitaires

Les prestations forfaitaires sont celles identifiées comme telles dans l'annexe financière (annexe 1 de l'acte d'engagement).

7.3 – Prestations à bons de commande

Les prestations à bons de commande correspondent aux prestations sur devis identifiées comme telles dans l'annexe financière (annexe 1 de l'acte d'engagement).

La nature des prestations, les quantités et les délais de remise des livrables seront indiqués sur le devis du titulaire.

Le bon de commande mentionne les éléments suivants :

- L'objet du marché,
- La date de la commande,
- L'objet du bon de commande,
- Le coût des prestations HT et TTC

Le bon de commande sera accompagné du devis préalablement remis par le titulaire.

Chaque bon de commande sera signé par le pouvoir adjudicateur ou son représentant, sera adressé au titulaire par courrier électronique. Le titulaire en accusera réception.

Les bons de commande pourront être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché. La durée maximale d'exécution de chaque bon de commande est fixée à 6 mois.

En cas de groupement d'opérateurs économiques, les bons de commandes seront adressés au mandataire du groupement, qui aura compétence exclusive pour formuler des observations au pouvoir adjudicateur.

7.2 Livrables

Pour les dispositifs téléphoniques, les livrables comprennent notamment :

- Les reportings quotidiens et hebdomadaires de l'activité des dispositifs
- Les reportings mensuels, comportant une analyse qualitative de l'activité des dispositifs
- Une synthèse globale et détaillée des évaluations mensuelles des conseillers, ainsi que des mesures correctives mises en place
- Présentation des données au comité de pilotage mensuel ainsi que le compte-rendu du comité de pilotage

Pour l'extranet de Tabac info service, les livrables comprennent :

- Les spécifications fonctionnelles et techniques

Les livrables sont détaillés dans le CCTP.

7.3 Prolongation du délai d'exécution

Les délais d'exécution sont impératifs et conditionnent la réception des prestations. En conséquence, toute modification relative aux dates ou aux délais ne peut intervenir qu'avec l'accord express de Santé publique France, notifié au titulaire avant la date initialement prévue pour la réalisation de la prestation.

Si le titulaire est dans l'impossibilité de respecter les délais d'exécution, du fait de l'acheteur ou du fait d'un événement ayant le caractère de force majeure, le pouvoir adjudicateur prolonge le délai d'exécution. Le délai ainsi prolongé a les mêmes effets que le délai contractuel.

Pour pouvoir bénéficier d'une prolongation, le titulaire signale au pouvoir adjudicateur les causes faisant obstacle à l'exécution du marché dans le délai contractuel. Il dispose, à cet effet, d'un délai de 15 jours à compter de la date à laquelle ces causes sont apparues, ou d'un délai courant jusqu'à la fin du marché dans le cas où celui-ci arrive à échéance dans un délai inférieur à 15 jours. Il indique, par la même demande, la durée de la prolongation demandée.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de 15 jours, à compter de la date de réception de la demande du titulaire pour lui notifier sa décision, sous réserve que le marché n'arrive pas à son terme avant la fin de ce délai.

En complément de cet article, les autres dispositions de l'article 13.3 du CCAG FCS s'appliquent.

7.4 - Réversibilité et transférabilité

Pendant la période de mise en œuvre de la réversibilité ou de la transférabilité, le titulaire dont le contrat arrive à échéance fournit, selon le cas, à l'acheteur ou au nouveau titulaire, dans la mesure du besoin, un accès aux matériels, aux logiciels, codes source, base de données... sous réserve qu'il n'affecte pas l'aptitude du titulaire sortant à fournir les services en cours.

Le titulaire met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité des données et des applications qui lui sont confiées, lors du transfert des prestations de la part du précédent titulaire, en conformité avec les réglementations applicables.

7.5 Difficultés rencontrées en cours d'exécution

Le titulaire s'engage à informer **sans délai** Santé publique France de toute difficulté rencontrée dans la réalisation et l'exécution des prestations de nature à retarder ou compromettre le bon déroulement du marché.

ARTICLE 8 – MODALITES DE VERIFICATION & D'ADMISSION DES PRESTATIONS

Les prestations sont soumises à des vérifications quantitatives et qualitatives destinées à constater qu'elles répondent aux stipulations du marché. Les prestations sont vérifiées et admises par le représentant du pouvoir adjudicateur, dans les conditions prévues par le chapitre 5 du CCAG FCS.

Les vérifications sont effectuées au regard des rapports d'activité hebdomadaires et mensuels qui concernent les prestations réalisées pour le traitement des appels telles que décrites dans le CCTP.

Les éléments de vérification de la facturation doivent être communiqués dans les 15 premiers jours suivants la réalisation des prestations.

Les vérifications peuvent entraîner, selon l'importance des défauts, manques ou malfaçons constatés, une admission avec une réfaction, un ajournement ou un rejet pur et simple des prestations dans les conditions fixées à l'article 30 du CCAG-FCS.

Le délai imparti à Santé publique France pour procéder aux opérations de vérification et notifier sa décision est de 15 jours à compter de la réception des éléments par le pouvoir adjudicateur. Le dépassement du délai ne vaut pas admission.

Lorsque la vérification donne lieu à un rejet total ou partiel, le pouvoir adjudicateur en informe le titulaire, qui dispose d'un délai de 7 jours pour présenter ses observations. Puis, le pouvoir adjudicateur notifie sa décision motivée au titulaire par mail avec accusé de réception.

Si la décision motivée confirme le rejet total ou partiel, le titulaire est tenu d'exécuter à nouveau la prestation dans un délai de 30 jours.

ARTICLE 9 – CONDITIONS D'ETABLISSEMENT DES PRIX

Les prix sont réputés établis aux conditions économiques en vigueur à la date de remise des offres.

9.1 - Prestations à prix forfaitaires

Les prestations à prix forfaitaires correspondent aux coûts de mise en place des dispositifs téléphoniques et à la réversibilité de l'extranet de Tabac info service tels que décrits dans le CCTP.

La mise en place des dispositifs comprend le recrutement et la formation de l'équipe de conseillers, du ou des superviseurs, l'organisation du dispositif, dont l'installation téléphonique et informatique (mise à disposition et paramétrage du matériel...) ainsi que, pour Tabac info service, la mise à disposition du serveur vocal interactif.

9.2 - Prestations à prix unitaires

Elles correspondent aux éléments suivants :

- Le coût de traitement d'un appel téléphonique entrant ou sortant
- Le coût d'envoi d'un courrier
- Le coût des mises à jour de l'annuaire des consultations en tabacologie
- Les coûts liés à la maintenance évolutive de l'extranet
- Les coûts liés à la mise en place d'un nouveau dispositif

Le détail des prestations figure dans l'annexe 1 de l'acte d'engagement. Elles sont réalisées par le titulaire conformément aux prescriptions du CCTP.

ARTICLE 10 – CONTENU ET REVISION DES PRIX

Les prix comprennent toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, ainsi que les frais de gestion et toutes les autres dépenses et sujétions résultant de l'exécution des prestations, frais techniques, frais de structures, de transport, de livraison, frais postaux, frais d'assurance, les marges pour risque et marges bénéficiaires.

Aucune facturation en sus des prix figurant dans l'annexe 1- prix ne sera acceptée.

Les prix seront révisables annuellement à la date anniversaire du marché, par application de la formule suivante :

$$P = Po (0,125 + 0,875 \times S1/S2)$$

Dans laquelle :

P représente le montant révisé ;

Po représente les prix au mois de remise des offres ;

S1 représente l'indice définitif SYNTEC publié à la date de révision des prix ;

S2 représente l'indice définitif SYNTEC, publié au mois de remise des offres.

Les prix révisés sont présentés par le titulaire conformément aux dispositions de l'article 11.3.2 du CCAG FCS.

ARTICLE 11 – PENALITES

Par dérogation au CCAG FCS :

- Les pénalités sont appliquées sans mise en demeure, sur simple constat du retard, de l'absence ou du manquement.
- Le titulaire n'est pas exonéré des pénalités dont le montant total ne dépasse pas 1 000 € pour l'ensemble du marché.
- Le montant total des pénalités de retard n'est pas plafonné.

- Les pénalités sont cumulables entre elles pour un même fait.

Liste des pénalités :

TYPE DE PENALITE	PRESTATION EN CAUSE	MONTANT
RETARD	Retard dans le recrutement et la mise en place du dispositif	2 000 € par jour de retard
	Retard du titulaire dans la remise d'un livrable	300 € par jour de retard
	Remise d'un livrable non-conforme, inexact ou incomplet	150 € par jour de retard
INDISPONIBILITE	Indisponibilité de tous les conseillers du fait du titulaire	500 € par heure d'indisponibilité
INDISPONIBILITE	Indisponibilité de l'outil téléphonique du fait du titulaire	500 € par heure d'indisponibilité
INDISPONIBILITE	Indisponibilité de l'extranet du fait du titulaire	500 € par heure d'indisponibilité
ABSENCE AUX REUNIONS	Absence à une réunion à laquelle le titulaire a reçu une convocation <i>NB : la représentation du titulaire par une personne non-habilitée à l'engager est assimilée à une absence</i>	300 € par absence
VIOLATION DES OBLIGATIONS DE CONFIDENTIALITE	Violation des obligations de confidentialités décrites à l'article 18 <i>infra</i>	2 000 € par violation
	Le titulaire, après avoir manqué à ses obligations au titre du Code du travail (rappelées à l'article 17.3 <i>infra</i>), ne remet pas au pouvoir adjudicateur les pièces qu'il lui a demandées dans le délai imparti	500 € par jour <i>NB : en outre, le pouvoir adjudicateur peut</i>

VIOLATION DU CODE DU TRAVAIL		décider de résilier le marché sans indemnité, aux frais et risques du titulaire
	Le pouvoir adjudicateur est informé, par un agent de contrôle, de la situation irrégulière du titulaire au regard des formalités mentionnées aux articles L.8221-3 et L.8221-5 du Code du travail	5 000 € <i>NB : en outre, le pouvoir adjudicateur peut décider de résilier le marché sans indemnité, aux frais et risques du titulaire</i>

ARTICLE 12 – MODALITES DE REGLEMENT

12.1 - Renseignements d'ordre comptable

Les renseignements relatifs à l'imputation des dépenses, au nantissement, à la désignation de l'ordonnateur et du comptable assignataires, sont les suivants :

- Ordonnateur chargé d'émettre les titres de paiement : la directrice générale de Santé publique France
- Comptable assignataire des paiements : l'agent comptable de Santé publique France

12.2 - Domiciliation des paiements

Santé publique France se libère des sommes dues en domiciliant ses paiements au crédit du compte ouvert du titulaire tel qu'indiqué dans l'acte d'engagement ou de tout autre compte sur demande écrite du titulaire.

La modification des coordonnées bancaires du titulaire ne donnera pas lieu à la passation d'un avenant.

12.3 - Demande de paiement

En complément des dispositions de l'article 11.3 du CCAG FCS relatif au contenu de la demande de paiement, les montants facturés sont éventuellement réduits des montants dus par le titulaire au titre des réfections ou des pénalités prévues à l'article 11 *supra*.

Chaque facture est établie en 1 exemplaire original et comporte les éléments suivants:

1. Nom et adresse du titulaire
2. Le cas échéant, numéro de son compte bancaire ou postal
3. La date de la facture
4. L'intitulé du marché et, le cas échéant, le numéro de commande que SPF lui aura communiqué
5. Le lieu, les dates d'exécution et l'objet de la prestation
6. La nature des prestations exécutées
7. Le montant total HT, celui de la TVA et son taux et le montant TTC des prestations ou de la commande
8. Les factures sont accompagnées des justificatifs, le cas échéant

En application des articles D.2192-1 et suivants du Code de la commande publique, la transmission des factures doit être effectuée sous format électronique via le portail "Chorus Pro" à l'adresse suivante :

<http://chorus-pro.gouv.fr>

N° chorus : 13002233800011 - Santé publique France – Service des factures publiques

Dans le cas où cette obligation ne s'impose pas au titulaire au moment de la notification du marché et qu'il ne lui est pas possible de la mettre en œuvre par anticipation, les factures doivent être adressées en version dématérialisée au format PDF non-signé à sfact@santepubliquefrance.fr

NB : Les frais d'affranchissement relatifs aux envois de courrier sont facturés à Santé publique France au tarif en vigueur selon le poids et le nombre d'envois effectués (tarif vert). Le paiement n'est effectué que sur présentation des justificatifs correspondants.

12.4 – Périodicité de facturation

Le paiement des sommes dues au titre de l'exécution du marché s'effectue selon les règles applicables à la comptabilité publique, sur service fait.

12.4.1 Prestations forfaitaires :

Les prestations forfaitaires correspondent à la mise en place du dispositif téléphonique, au recrutement des conseillers et du ou des superviseurs à la réversibilité de l'extranet de Tabac info service, tels que décrits dans l'annexe 1 de l'acte d'engagement.

Elles seront rémunérées après réception de la facture correspondante.

12.4.2 Prestations à prix unitaires :

Les prestations à prix unitaires seront facturées mensuellement et comprendront l'intégralité des prestations réalisées.

12.5 – Délai global de paiement

L'agent comptable de Santé publique France règle les sommes dues dans un délai de 30 jours maximum à compter de la réception de la facture ou de la date de réalisation des prestations si elle est postérieure.

Le non-paiement dans les délais des sommes dues par Santé publique France fait courir, de plein droit et sans autre formalité, des intérêts moratoires au profit du titulaire.

Les intérêts moratoires courent à partir du jour suivant l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse. Le taux de ces intérêts est le taux de refinancement de la BCE en vigueur à la date à laquelle les intérêts moratoires ont commencé à courir, augmenté de 8 points.

De plus, une indemnité de 40 € pour frais de recouvrement, montant forfaitaire par facture payée en retard, est dû dès le 1er jour de retard.

Le délai de 30 jours peut être suspendu par l'envoi d'un courrier postal ou d'un mail indiquant les raisons qui, imputables au titulaire, s'opposent au règlement.

12.6 – Avance et acompte

12.6.1 - Avance :

L'option A prévue à l'article 11 du CCAG PI est retenue.

S'il n'y a pas renoncé dans l'acte d'engagement, une avance est versée au titulaire si la période initiale du marché est d'une durée supérieure à 2 mois et d'un montant minimum de 50 000 € HT.

Le montant de l'avance est égal à 5 % du montant initial du marché TTC. Il ne sera ni révisé, ni actualisé.

Le remboursement de l'avance, effectué par précompte sur les sommes dues ultérieurement au titulaire à titre d'acompte ou de solde, commence lorsque le montant des prestations exécutées atteint 65 % du montant initial. Il est terminé quand le montant des prestations exécutées atteint 80 % du montant TTC du marché.

Une avance peut être versée aux sous-traitants dans les conditions fixées par les articles R.2193-17 à R.2193-21 du Code de la commande publique.

12.6.2 - Acompte :

Les prestations qui ont donné lieu à un commencement d'exécution du marché ouvrent droit à des acomptes. Le montant d'un acompte ne peut excéder la valeur des prestations auxquelles il se rapporte. La périodicité de versement des acomptes est de 3 mois au maximum.

Le versement de l'acompte ne pourra intervenir que sur présentation des justificatifs attestant des prestations effectivement réalisées et des montants correspondants.

Les acomptes ne constituent pas des règlements partiels définitifs au sens des dispositions de l'article R.2191-20 du Code de la commande publique.

12.7 – Règlement au sous-traitant

Lorsque le montant du contrat de sous-traitance est égal ou supérieur à 600 € TTC, le sous-traitant est payé directement pour la partie du marché dont il assure l'exécution.

Les demandes de paiement direct prennent la forme de factures, ou de mémoires établis par le sous-traitant. Elles doivent être préalablement validée par le titulaire.

ARTICLE 13 – NANTISSEMENT – CESSIION DE CREANCES

Le marché peut faire l'objet d'un nantissement ou d'une cession de créance de la part du titulaire ou du sous-traitant bénéficiaire du paiement direct selon les modalités décrites aux articles R.2191-45 à R.2191-63 du Code de la commande publique.

A cet effet, une copie de l'acte d'engagement certifiée conforme à l'original est remise au titulaire au moment de la notification du marché.

Cette copie porte la mention d'exemplaire unique pour être remise, au gré du titulaire, à l'établissement financier de son choix. La personne chargée de fournir les renseignements au titre de l'article R.2191-60 du Code de la commande publique figure dans l'acte d'engagement.

ARTICLE 14 – DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

De manière non-exhaustive, la propriété de l'ensemble des guides, supports, livrables ou autres documents élaborés, sous quelque support que ce soit, par le titulaire dans le cadre du présent marché, est cédée à titre exclusif à Santé publique France.

La présente cession est consentie pour le monde entier, et notamment sans limitation en nombre de reproductions, et pour une durée commençant à courir à la date de notification du marché et égale à la durée légale de protection des droits d'auteur.

Par ailleurs, tous les documents communiqués au titulaire restent la propriété exclusive de Santé publique France. Le titulaire doit en faire un usage conforme aux attentes et objectifs fixés par Santé publique France pour la durée du marché exclusivement.

Aucune publication ou communication concernant les travaux réalisés ne peut être effectuée sans l'autorisation expresse de Santé publique France.

ARTICLE 15 – RESPONSABILITE SOCIETALE DE L'ENTREPRISE (RSE)

Le titulaire s'engage à informer Santé publique France de toute démarche entreprise en matière sociale et environnementale, et notamment les mesures prises pour intégrer les recommandations des normes ou labels en matière de responsabilité sociétale des entreprises.

Dans cette optique, il est attendu du titulaire qu'il décline ses actions environnementales :

- En faveur du réemploi, de la réutilisation, du reconditionnement, de l'intégration de matières recyclées et du recyclage ;
- Pour limiter l'impact environnemental des réunions et des déplacements en privilégiant la visio-conférence et les transports plus respectueux de l'environnement.

Et, il est attendu du titulaire qu'il précise les mesures sociales qu'il prend en matière de qualité de vie au travail :

- Item 1 : « Equilibre entre la vie privée et la vie professionnelle ». Cet item est constitué des thématiques suivantes : Flexibilité des horaires de travail ; télétravail ; garde d'enfants ; retour au travail après un congé
- Item 2 : « Mesures structurelles dans l'entreprise ». Cet item est composé des thématiques suivantes : sociologie de l'entreprise ; plan d'action ou accord pour l'égalité hommes-femmes dans l'entreprise ; formations relatives à l'égalité hommes-femmes ; lutte contre le harcèlement et le sexisme.

Ces actions doivent permettre d'améliorer l'exécution du marché.

ARTICLE 16 – ASSURANCE

Le titulaire déclare être assuré auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable pour toutes les conséquences dommageables des actes qu'il serait susceptible de causer de son fait ou du fait de tiers auxquels il ferait appel dans le cadre du présent marché.

La franchise imposée par la compagnie d'assurance est à la charge du titulaire. Le titulaire s'engage à régler toutes les primes pour que Santé publique France puisse faire valoir ses droits en qualité de bénéficiaire.

Le titulaire est entièrement responsable des dégâts et dommages de toute nature, causés par la conduite des prestations objet du marché ou les modalités de leur exécution. Il est notamment responsable des sinistres pouvant survenir lors des transports de fournitures, des matériels et des moyens humains.

Par dérogation à l'article 9.2 du CCAG FCS, le titulaire ne doit justifier qu'il est titulaire d'une assurance en responsabilité civile, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du marché et avant tout début d'exécution de celui-ci, que dans l'hypothèse où le pouvoir adjudicateur la lui réclame.

ARTICLE 17 – STATUT DU PERSONNEL DU TITULAIRE

Les personnels du titulaire demeurent, à tous égards, les salariés de ce dernier (législation du travail, sécurité sociale, congés payés, déplacements...). En conséquence, tout accident ou maladie affectant ses agents reste à sa charge. En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant du marché.

17.1 - Absence prolongée, départ du personnel et remplacement

En cas d'absence ou de départ du personnel affecté à l'exécution des prestations, et ce pour des raisons de force majeure, le titulaire doit impérativement, dans un délai de 48 heures, en aviser la personne responsable du marché par mail avec accusé de réception et prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution du marché ne s'en trouve pas compromise.

Le titulaire doit proposer un remplaçant de niveau et de compétence équivalents dans les 48 heures suivant la réception de l'avis mentionné à l'alinéa précédent.

Le remplaçant doit être expressément agréé par Santé publique France, dans les 7 jours qui suivent sa désignation.

Santé publique France se réserve alors le droit de rejeter la personne proposée si elle ne dispose pas du niveau et des compétences requises.

Le titulaire dispose alors de 48 heures pour proposer un nouveau remplaçant. En cas de nouveau rejet de Santé publique France, le marché pourra être résilié de plein droit, sans préavis et sans indemnité, aux torts exclusifs du titulaire.

17.2 - Récusation du personnel

Pendant toute la durée de la mission, Santé publique France peut, par écrit motivé, exiger du titulaire qu'il retire de l'équipe en charge de la mission toute personne qu'il emploie en cas d'incapacité, de défaut de probité, ou pour tout comportement ayant occasionné un dysfonctionnement au bon déroulement de la mission.

Le titulaire doit alors procéder au remplacement du (des) personnel(s) concerné(s) dans les conditions précisées à l'article précédent.

17.3 – Travail dissimulé – Travailleurs détachés

17.3.1 - Dispositions relatives au travail dissimulé :

Le titulaire s'engage à fournir **tous les 6 mois** à compter de la notification du marché, et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les pièces et attestations sur l'honneur prévues à l'article D 8222-5 du Code du travail s'il est établi en France, ou D 8222-7 et D 8222-8 du Code du travail s'il est établi à l'étranger :

- Une attestation sur l'honneur de la réalisation du travail par des salariés employés régulièrement (au regard des articles L 1221-10, L 3243-2 et R 3243-1 du Code du Travail) lorsque le cocontractant emploie des salariés
- Une attestation de fourniture de déclarations sociales émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions sociales incombant au cocontractant datant de moins de 6 mois
- Une attestation sur l'honneur du dépôt auprès de l'administration fiscale, à la date de l'attestation, de l'ensemble des déclarations fiscales obligatoires

Ou en lieu et place des attestations mentionnées ci-dessus, une déclaration relative à la lutte contre le travail dissimulé.

- Un extrait de l'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers

Le titulaire est tenu de remettre également, tous les 6 mois et jusqu'à la fin de l'exécution du marché conformément à l'article D 8254-2 du Code du travail, qu'il soit établi en France ou à l'étranger, la liste nominative des salariés étrangers employés par lui et soumis à l'autorisation de travail prévue à l'article L 5221-2 du Code du travail. Cette liste précise pour chaque salarié :

- Sa date d'embauche

- Sa nationalité
- Le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le titulaire sur le site **mis à disposition gratuitement** par Santé publique France à l'adresse suivante :

<https://www.e-attestations.com/pour-les-declarants/>

A défaut, le marché est résilié dans les conditions prévues dans le CCAP.

17.3.2 - Obligations du titulaire au titre du détachement de salariés :

Si le titulaire est établi hors de France et détache un ou plusieurs salariés, il doit remettre au pouvoir adjudicateur, avant chaque début de détachement, une copie de la déclaration de détachement transmise à l'unité territoriale de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation du travail et de l'emploi, conformément aux dispositions des articles R.1263-3-1, R. 1263-4-1 et R.1263-6-1 du Code du travail, ainsi qu'une copie du document désignant le représentant mentionné à l'article R.1263-2-2 du Code du travail.

ARTICLE 18 – CONFIDENTIALITE

Le titulaire ainsi que l'ensemble de son personnel et, le cas échéant, de ses sous-traitants, est tenu au secret professionnel et à l'obligation de confidentialité pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et descriptions dont il aura eu connaissance durant l'exécution du marché, à l'exception des éléments qui seraient tombés dans le domaine public. Tout support comportant des informations confidentielles doit être restitué à Santé publique France à la fin d'exécution du marché.

Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets, sans l'accord préalable de Santé publique France, et s'engage à faire signer par chacun de ses personnels un engagement de stricte confidentialité.

Le titulaire ne peut faire usage commercial des résultats ni communiquer ces derniers sans l'accord exprès de Santé publique France.

En cas de non-respect des dispositions précitées, et indépendamment des pénalités prévues à l'article 11 *supra*, la responsabilité du titulaire pourra également être engagée sur le fondement de l'article 226-13 du Code pénal.

ARTICLE 19 – SECURITE ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

19.1 Terminologie

Aux fins du présent accord, les termes « données à caractère personnel », « traitement », « limitation du traitement », « fichier », « responsable de traitement », « sous-traitant », « destinataire », « tiers », « consentement », « violation de données à caractère personnel », « autorité de contrôle » ont la même signification que dans le Règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « RGPD »).

Par « données », sont entendues, les données à caractère personnel traitées par le titulaire pour l'exécution du contrat.

Par « traitements », sont entendus les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par le titulaire à partir des outils mis à disposition par santé publique France pour l'exécution du contrat.

19.2 Description du traitement

Le titulaire (sous-traitant) est autorisé à traiter pour le compte de Santé publique France (responsable de traitement) les données à caractère personnel nécessaires pour fournir la prestation objet du marché ou marché.

La nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel est la collecte, l'hébergement, la consultation de données relatives aux appelants ainsi que la collecte, l'hébergement et la consultation de données relatives aux professionnels de santé.

La finalité du traitement est détaillée dans le CCTP.

Les données à caractère personnel traitées sont :

- Données relatives aux appelants :

Les noms, prénoms, date de naissance, sexe, numéros de téléphone, adresses e-mail, adresse postale ou ville de résidence et les données ayant trait à la santé collectées dans le cadre des entretiens de 1^{er} et, voire du 2nd niveau. Seules la date de naissance, le sexe et les informations relatives à la santé peuvent faire l'objet d'extractions paramétrées par le titulaire.

Les données à caractère personnel sont supprimées automatiquement 1 an après la date du premier contact de la personne concernée par les données avec le dispositif.

Les catégories de personnes concernées sont les personnes ayant eu recours à la ligne téléphonique d'aide à l'arrêt du tabac – Tabac info service.

- Données relatives aux professionnels de santé (professionnels en tabacologie et médecins traitants des appelants) : nom, prénom, spécialité médicale, lieu d'exercice professionnel, coordonnées professionnelles

Les données sont transmises :

- Soit par les professionnels souhaitant s'inscrire dans l'annuaire des consultations de tabacologie. Ces données sont supprimées dès lors que la structure est inscrite dans l'annuaire.
- Soit par les appelants s'agissant des médecins traitants. Ces données sont supprimées dès l'envoi du courrier.

19.3 Cadre Légal et dispositions générales

Le titulaire s'engage à assurer la protection et la sécurité des données recueillies dans le cadre du marché dans le respect des obligations posées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, du RGPD ainsi que par les législations et recommandations applicables à Santé publique France en matière de protection des données (en particulier des données de santé à caractère personnel) et de sécurité des systèmes d'information.

Le titulaire s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non-autorisées.

Le titulaire s'engage donc à respecter les obligations ci-dessous, et à les faire respecter par son personnel :

- Ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution des prestations prévues dans le marché, l'accord préalable du responsable de traitement est nécessaire
- Ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent marché
- Ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales

Il est rappelé qu'en cas d'atteinte à la confidentialité et à la sécurité des données à caractère personnel, la responsabilité du titulaire peut être engagée notamment sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-5 du Code pénal.

Les données à caractère personnel transmises au titulaire ou collectées par celui-ci lors de l'exécution du marché sont couvertes par le secret professionnel et engage la responsabilité pénale du titulaire à ce titre (article 226-13 du Code pénal).

19.4 Engagements du titulaire

Le titulaire s'engage à respecter, et à faire respecter par toute personne intervenant pour son compte dans la réalisation du traitement, les engagements suivants :

1. Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet du présent marché
2. Traiter les données sur instructions documentées de Santé publique France et conformément aux clauses du présent marché

Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement Santé publique France.

En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le titulaire de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

3. Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché
4. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter, sous la responsabilité du titulaire, les données à caractère personnel pour l'exécution des prestations du présent marché :

- S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
- Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel

5. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut

6. Sous-traitance

En cas de recours à la sous-traitance dans les conditions prévues par le CCAP, il appartient au titulaire de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données.

Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le titulaire demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations. Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent marché pour le compte et selon les instructions de Santé publique France.

7. Droit d'information des personnes concernées

Le titulaire, au moment de la collecte des données, doit fournir aux personnes concernées par les opérations de traitement l'information relative aux traitements de données qu'il réalise. La formulation et le format de l'information doit être convenue avec le responsable de traitement avant la collecte de données.

8. Exercice des droits des personnes

Le titulaire doit aider le responsable de traitement, dans les délais prévus par le RGPD, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement.

9. Notification des violations de données à caractère personnel et failles de sécurité

Le titulaire notifie à Santé publique France toute violation de données à caractère personnel et faille de sécurité dans un délai maximum de 48H après en avoir pris connaissance et par le moyen à l'adresse dpo@santepubliquefrance.fr et tout autre moyen adéquat. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à Santé publique France, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- La description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues
- La description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel
- La description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

10. En cas de requête provenant d'une autorité administrative ou judiciaire reçue par le titulaire portant sur le traitement qui lui est confié, celui-ci s'engage, sous réserve d'une disposition législative ou réglementaire contraire, à en informer immédiatement Santé publique France.

11. Aide du titulaire dans le cadre du respect par Santé publique France de ses obligations

Le titulaire aide Santé publique France pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ainsi que pour l'accomplissement des formalités imposées à Santé publique France pour le traitement qui lui est confié.

12. Mesures de sécurité

Le titulaire assure la sécurité et de la confidentialité des données et extractions de données qu'il traite pour le compte de Santé publique France durant toute l'exécution du présent marché, conformément aux dispositions de l'article 32 du RGPD.

13. Délégué à la protection des données et référent sécurité

Le titulaire communique au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données

Le titulaire peut utilement correspondre avec le DPO le RSSI (responsable de la sécurité des systèmes d'information) de Santé publique France. Le titulaire assure un dialogue ouvert avec ceux-ci et a une obligation de :

- Répondre à leurs éventuelles questions
- Fournir, le cas échéant, la documentation permettant de justifier la conformité à l'article 34 de la loi Informatique et Libertés modifiée, des mesures techniques et organisationnelles de protections mises en œuvre par lui ou par ses sous-traitants

14. Registre des catégories d'activités de traitement

Le titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de Santé publique France dans des formes conformes aux dispositions de l'article du 30 du RGPD.

15. Documentation et audit

Santé publique France se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations par le titulaire. Le titulaire s'engage à accepter des audits sécurité.

L'audit doit pouvoir permettre de s'assurer que les mesures de sécurité et de confidentialité mises en place sont effectives. Le sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Sous réserve d'un incident nécessitant une intervention urgente, ces audits sont notifiés au titulaire au minimum 15 jours en amont.

19.5 Engagements de Santé publique France

- Documenter, par écrit, toute instruction concernant le traitement des données par le titulaire
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du titulaire
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du titulaire

ARTICLE 20 – RESILIATION

Santé publique France peut, à tout moment, qu'il y ait faute ou non du titulaire, mettre fin à l'exécution du marché avant l'achèvement de celui-ci par une décision de résiliation notifiée dans les conditions de l'article 38 et suivants du CCAG FCS.

La résiliation a lieu conformément aux stipulations du chapitre 7 du CCAG FCS.

La résiliation du marché fait l'objet, dans tous les cas, d'un décompte de résiliation arrêté par Santé publique France et notifié au titulaire.

ARTICLE 21 – MARCHE DE PRESTATIONS SIMILAIRES

Santé Publique France peut recourir à un marché sans publicité ni mise en concurrence préalable pour la réalisation des prestations similaires, en application de l'article R.2122-7 du Code de la commande publique.

ARTICLE 22 – LITIGE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de litige, il peut être fait appel au comité consultatif de règlement amiable, conformément à l'article L.2197-6 du Code de la commande publique.

Les litiges qui ne recevraient pas de solution amiable relèveront du tribunal administratif de Melun.

ARTICLE 23 – DEROGATIONS AU CCAG FCS

Par dérogation à l'article 1 du CCAG, il n'est pas prévu d'article récapitulant les dérogations du CCAP au CCAG auquel il se réfère.