



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

5, Avenue du Stade de France - 93 218 Saint-Denis La Plaine Cedex

Tél. 01.55.93.70.00

N°SIRET : 110 000 445 00020 - Code APE : 8411Z

**Marché N°2024-37**

**Développement d'un outil d'analyse des verbatims de patients issus d'e-Satis**

**CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES n°2024-37  
(CCP)**

**Mode de passation** : La procédure de consultation utilisée est celle de la procédure adaptée conformément aux articles L.2123-1 et R.2123-1 du Code de la commande publique.

Le présent CCP comprend 27 pages numérotées de 1 à 27

## Sommaire

GENERALITES.....	4
ARTICLE 1 - POUVOIR ADJUDICATEUR CONTRACTANT .....	4
1.1. Identification du pouvoir adjudicateur .....	4
1.2. Point de contact .....	4
ARTICLE 2 - MISSIONS.....	4
ARTICLE 3 - OBJET DU MARCHE .....	5
ARTICLE 4 - ALLOTISSEMENT .....	5
ARTICLE 5 - FORME ET MONTANT DU MARCHE .....	5
5.1. Forme.....	5
5.2. Prix.....	5
ARTICLE 6 - DUREE DU MARCHE.....	6
ARTICLE 7 - PIECES CONTRACTUELLES .....	6
ARTICLE 8 - REALISATION DE PRESTATIONS SIMILAIRES OU COMPLEMENTAIRES .....	6
PRESCRIPTION TECHNIQUES .....	7
ARTICLE 9 - CONTEXTE DU PROJET .....	7
ARTICLE 10 - OBJECTIFS DU PROJET .....	7
ARTICLE 11 - ETAPES PRINCIPALES DU PROJET.....	8
ARTICLE 12 - COMPOSITION DE L'EQUIPE PROJET .....	8
ARTICLE 13 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS .....	8
13.1. Descriptif des tâches à effectuer et livrables attendus .....	8
13.2. Compétences attendues .....	9
13.3. Organisation du travail avec la HAS .....	10
PRESCRIPTIONS ADMINISTRATIVES .....	11
ARTICLE 14 - OBLIGATIONS DES PARTIES.....	11
14.1. Relations entre les parties .....	11
14.2. Obligations du Titulaire .....	11
14.3. Obligations de la HAS .....	13
ARTICLE 15 - PROTECTION DES DONNEES .....	13
15.1. Description des données à caractère personnel concernées par le marché .....	13
15.2. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance .....	13
15.3. Finalités du traitement envisagé .....	14
15.4. Obligations du Titulaire vis-à-vis de la HAS.....	14
15.5. Obligations de la HAS vis-à-vis du Titulaire .....	17
ARTICLE 16 - PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	17
16.1. Régime des connaissances antérieures .....	17
16.2. Régime des résultats .....	18
ARTICLE 17 - ORGANISATION DES PRESTATIONS.....	18
ARTICLE 18 - CONSTATATION DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS .....	18

ARTICLE 19 - LIEU D'EXECUTION DU MARCHE .....	19
ARTICLE 20 - PRIX .....	19
20.1. Généralités .....	19
20.2. Forme des prix .....	19
20.3. Révisions .....	19
ARTICLE 21 - PROCÉDURE DE COMMANDE .....	20
21.1. Définition du bon de commande .....	20
21.2. Demande de devis .....	20
21.3. Emission des bons de commande .....	21
21.4. Contenu des bons de commande .....	21
ARTICLE 22 - MODALITES DE REGLEMENT .....	21
22.1. Avance .....	21
22.2. Acomptes .....	22
22.3. Paiement .....	22
22.4. Remise des factures .....	22
22.5. Délai de paiement .....	23
22.6. Intérêts moratoires .....	23
22.7. Renseignements d'ordre comptable .....	23
ARTICLE 23 - SOUS-TRAITANCE .....	23
23.1. Conditions de la sous-traitance .....	23
23.2. Responsabilité du Titulaire en cas de sous-traitance .....	23
23.3. Acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement .....	24
ARTICLE 24 - PENALITES .....	24
24.1. Généralités .....	24
24.2. Pénalités pour retard .....	25
24.3. Pénalités pour non-respect de l'interdiction du travail dissimulé .....	25
24.4. Pénalités pour non-communication d'attestation d'assurance .....	25
ARTICLE 25 - TRAVAIL DISSIMULE .....	25
ARTICLE 26 - DISPOSITIF DE VIGILANCE .....	25
ARTICLE 27 - ASSURANCES .....	26
ARTICLE 28 - EXECUTION DES PRESTATIONS AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE .....	26
ARTICLE 29 - DROIT APPLICABLE - LANGUE DU MARCHE .....	26
ARTICLE 30 - RESILIATION .....	26
ARTICLE 31 - LITIGES .....	26
31.1. Règlement amiable .....	26
31.2. Procédure contentieuse .....	27
ARTICLE 32 - DEVELOPPEMENT DURABLE .....	27
ARTICLE 33 - REFERENCES COMMERCIALES .....	27
ARTICLE 34 - DEROGATIONS AU CCAG-PI .....	27

## **GENERALITES**

### **ARTICLE 1 - POUVOIR ADJUDICATEUR CONTRACTANT**

#### ***1.1. Identification du pouvoir adjudicateur***

Haute autorité de santé (HAS)  
Autorité publique indépendante à caractère scientifique  
5, Avenue du Stade de France  
93 218 Saint-Denis La Plaine Cedex  
N° SIRET : 110 000 445 00020                      Code APE : 8 411 Z  
Téléphone : 01.55.93.70.00  
Adresse Internet : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

Ci-après dénommée « la HAS » ;

Représentant du pouvoir adjudicateur : le président du collège de la Haute autorité de santé.

Personne habilitée à donner les renseignements prévus à l'article R. 2191-60 du code de la commande publique : le président du collège de la Haute autorité de santé.

Comptable assignataire chargé des paiements : l'Agent comptable de la Haute autorité de santé.

#### ***1.2. Point de contact***

Haute autorité de santé  
Pôle Achats et Marchés Publics  
Téléphone : 01.55.93.70.50  
Courrier électronique : [marche.public@has-sante.fr](mailto:marche.public@has-sante.fr)  
Adresse du profil d'acheteur : <http://www.marches-publics.gouv.fr>

Ci-après dénommée « la HAS ».

### **ARTICLE 2 - MISSIONS**

La Haute Autorité de santé (HAS) est une autorité publique indépendante à caractère scientifique, créée par la loi du 13 août 2004 relative à l'Assurance maladie.

La HAS développe la qualité dans le champ sanitaire, social et médico-social. Elle travaille aux côtés des pouvoirs publics dont elle éclaire les décisions, avec des professionnels pour optimiser leurs pratiques et leurs organisations, et au bénéfice des usagers pour renforcer leurs capacités à faire leurs choix.

Elle a trois missions principales :

- **Évaluer** les médicaments, dispositifs médicaux et actes professionnels en vue de leur remboursement,
- **Recommander** les bonnes pratiques professionnelles, élaborer des recommandations vaccinales et de santé publique,
- **Mesurer et améliorer** la qualité dans les hôpitaux, cliniques, en médecine de ville, et dans les structures sociales et médico-sociales.

La HAS exerce son activité dans le respect de trois valeurs : la **rigueur scientifique**, l'**indépendance** et la **transparence**.

Elle coopère avec tous les acteurs au service de l'intérêt collectif et de chaque citoyen et porte les valeurs de solidarité et d'équité du système de santé.

### **Organisation**

- Un Collège de huit membres, dont un président, le Professeur Lionel Collet
- Des commissions spécialisées
- Des services répartis en cinq directions opérationnelles
- 481 collaborateurs
- 1 638 experts externes
- 72,5 M€ de budget exécuté en 2023.

**Pour de plus amples détails concernant les missions, les productions et l'actualité de la HAS, consulter le site Internet [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)**

## **ARTICLE 3 - OBJET DU MARCHÉ**

Le présent marché a pour objet la maintenance applicative et le développement Web (Frontend) de nouvelles fonctionnalités d'un outil d'analyse utilisant le traitement automatique du langage (TAL).

La HAS a mis à disposition ce nouvel outil gratuitement aux établissements de santé depuis le mois de septembre 2024.

Cet outil permet de restituer les résultats de l'enquête e-Satis aux établissements afin qu'ils puissent, entre autres, analyser les commentaires de leurs patients issus du dispositif national e-Satis.

## **ARTICLE 4 - ALLOTISSEMENT**

Le présent marché n'est pas alloti car la consultation répond à des besoins non-dissociables compte tenu des liens étroits entre les différentes prestations attendues. Les prestations sont étroitement liées les unes aux autres.

## **ARTICLE 5 - FORME ET MONTANT DU MARCHÉ**

### **5.1. Forme**

Le présent marché est un marché de prestations intellectuelles.

Le code de la classification CPV (vocabulaire commun pour les marchés publics) concerné par le marché est le suivant :

- 72000000-5 Services de technologies de l'information, conseil, développement de logiciels, Internet et appui

Aucune tranche n'est prévue au présent marché.

### **5.2. Prix**

Le marché est conclu à part à commandes uniquement. Les prix sont détaillés dans le bordereau des prix unitaires (BPU - annexe n°1 à l'acte d'engagement).

La part relative aux bons de commandes est conclue sans montant minimum et avec un montant maximum de 99 000 € HT sur toute la durée du marché, reconductions comprises.

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres (TVA notamment), frappant obligatoirement la prestation, ainsi que tous les frais afférents aux frais de déplacement, de restauration et d'hébergement du personnel du Titulaire.

## ARTICLE 6 - DUREE DU MARCHÉ

Le marché est conclu pour une période de 12 mois à compter du 1<sup>er</sup> avril 2025 ou à compter de la date indiquée dans la lettre notification.

A la date anniversaire du marché, la durée pourra être reconduite tacitement 3 fois pour une durée de 12 mois, soit une durée totale de 48 mois.

Le Titulaire ne peut refuser la reconduction. En cas de non-reconduction, la HAS notifie une décision expresse de non-reconduction au Titulaire au moins 1 mois avant la fin de la période en cours d'exécution. En cas de non-reconduction, le Titulaire reste cependant engagé jusqu'à la fin de la période en cours.

## ARTICLE 7 - PIECES CONTRACTUELLES

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-PI, le marché est constitué par les documents contractuels énumérés ci-après, qui, en cas de dispositions contradictoires, prévalent dans l'ordre de priorité décroissant suivant :

- L'acte d'engagement (**AE**) et ses annexes :
  - Annexe n°1 : le bordereau des prix unitaires (**BPU**).
- Le cas échéant, la déclaration d'acceptation du ou des sous-traitants ;
- Le présent cahier des clauses particulières (**CCP**) ;
- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de prestations intellectuelles (**CCAG-PI** approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021),
- La **proposition technique du Titulaire** remise à l'appui de son offre.

Toute clause portée dans l'offre technique et financière du Titulaire, contraire aux dispositions des premiers documents du marché, est réputée non écrite.

Le CCAG-PI bien que non joint, est réputé connu et accepté sans réserve par le Titulaire.

Les documents originaux sont conservés dans les archives de la HAS et font seuls foi.

## ARTICLE 8 - REALISATION DE PRESTATIONS SIMILAIRES OU COMPLEMENTAIRES

La HAS se réserve la possibilité de procéder, en application des articles R. 2194-2 et R. 2194-5 du code de la commande publique, à des modifications du marché public dont le montant cumulé, conformément à l'article R. 2194-3 du code de la commande publique, ne doit pas dépasser 50% du montant du marché initial.

La HAS se réserve la possibilité de procéder, en application de l'article R. 2194-7 du code de la commande publique, à des modifications non substantielles du marché, quel qu'en soit le montant.

La HAS se réserve également la possibilité de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables pour la réalisation de prestations similaires à celles confiées dans le présent marché, tel que prévu à l'article R. 2122-7 du code de la commande publique.

# **PRESCRIPTION TECHNIQUES**

## **ARTICLE 9 - CONTEXTE DU PROJET**

La HAS pilote depuis 2015 un dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience patient, e-Satis. Il permet d'intégrer le point de vue des patients dans les processus d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Concrètement, une enquête en ligne est menée auprès de tous les patients après une hospitalisation, avec des questionnaires adaptés en fonction du type d'hospitalisation (chirurgie ambulatoire, autres courts séjours, séjours en réadaptation). Les questions portent sur la perception de l'accueil, de la prise en charge, des prestations hôtelières et de la sortie. Les questionnaires sont essentiellement composés de questions structurées, dites « fermées ». À la fin, les patients peuvent également rédiger un commentaire libre sur leur hospitalisation, appelé « verbatim ».

Jusqu'alors, la HAS restituait des résultats quantitatifs aux établissements à partir des réponses aux questions fermées mais ne fournissait pas d'analyse des verbatims. Les établissements pouvaient télécharger la totalité des commentaires libres, mais il était difficile de les analyser sans un outil adapté pour les trier et les visualiser.

Or, comme l'a montré [une étude nationale publiée par la HAS en 2022](#), ces retours qualitatifs apportent de précieuses informations pour mettre en place des actions d'amélioration de la qualité des soins, en complément des résultats quantitatifs. Cette étude avait permis, à partir de l'analyse plus de 2 millions de verbatims issus d'e-Satis, d'obtenir une classification des thématiques majoritairement remontées par les patients : l'importance d'un circuit de prise en charge fluide, coordonné et rassurant ; le souhait d'une qualité hôtelière plus adaptée aux besoins du patient et plus personnalisée, et, surtout, l'importance du professionnalisme évalué au travers de la qualité des informations transmises et du contact humain. La qualité des relations humaines, primordiale pour les patients, était considérée comme un prérequis à ces 3 éléments.

En réponse aux établissements de santé demandeurs d'une optimisation de la restitution des résultats d'e-Satis, la HAS a initié fin 2022 le développement d'un nouvel outil, offrant des visualisations graphiques et des capacités d'analyse avancée. Un groupe de travail composé de représentants d'usagers et de professionnels de la qualité des soins a été constitué pour participer à la conception. Le groupe s'était notamment donné pour objectif de restituer l'ensemble des résultats issus des questionnaires, en liant de façon cohérente les scores quantitatifs et les appréciations qualitatives exprimées par les patients.

Une classification composée de thématiques et sous-thématiques a été définie pour analyser les verbatims. Cette classification reprend les principales dimensions remontées par les patients dans les enquêtes e-Satis, et identifiées dans l'étude nationale de 2022. Un algorithme de traitement automatique du langage (intelligence artificielle) a ensuite été développé pour classer automatiquement les verbatims dans ces thématiques, et offrir ainsi dans l'application des fonctionnalités de filtre et d'analyse aux établissements de santé.

Ce nouvel outil est mis à disposition gratuitement aux établissements de santé depuis le mois de septembre 2024. Il est destiné aux établissements de santé concernés par le dispositif e-Satis et aux professionnels de santé qui y exercent ; aux représentants d'usagers et aux professionnels intéressés par l'analyse de l'expérience patient. [Une vidéo de présentation de l'outil](#) dans le cadre des rendez-vous de la qualité est disponible sur le compte YouTube de la Haute Autorité de Santé.

## **ARTICLE 10 - OBJECTIFS DU PROJET**

**La HAS souhaite maintenir et faire évoluer ce nouvel outil afin de répondre aux enjeux suivants : le maintenir en condition opérationnelle et de sécurité, faire évoluer l'interface afin d'intégrer de nouvelles enquêtes nationales (psychiatrie, hygiène des mains...) et développer de nouvelles fonctionnalités qui seront priorisées à la suite de retours utilisateurs.**

Les phases de maintenance applicative se feront régulièrement et à une fréquence donnée à déterminer conjointement avec la HAS.

Des phases de développement, plus ponctuelles et sous la forme de sprints, permettront d'implémenter de nouvelles fonctionnalités et évolutions dans l'outil.

**Le prestataire devra accompagner la HAS sur les aspects développements Web (Frontend) pour maintenir et développer l'interface de restitution pour les établissements de santé.**

Le développement des traitements de données nécessaires à l'alimentation de l'interface de restitution est assuré en interne. Le développement du backend, c'est-à-dire de web service (API) permettant de servir les données au frontend, est également réalisé en interne.

## **ARTICLE 11 - ETAPES PRINCIPALES DU PROJET**

Sur l'ensemble de l'exécution du présent marché, il est attendu du prestataire qu'il assure la maintenance applicative du nouvel outil de restitution sur les développements Frontend. Cette maintenance se matérialisera par un nombre fixe de jours par mois de développements convenu avec le Titulaire.

Des développements ponctuels pour des fonctionnalités « mineures » pourront être réalisés tout au long de l'exécution du marché.

Des phases de sprint avec pour but l'implémentation de nouvelles fonctionnalités seront réalisées : en particulier, une phase de développements plus poussés sera à prévoir à partir du mois de septembre 2025. La spécification de ces fonctionnalités se fera à partir du recueil des retours utilisateurs réalisé tout le premier semestre 2025. Ces phases de développements seront anticipées pour permettre au Titulaire de mobiliser des ressources à plein temps (ou a minima 3/5<sup>ème</sup>).

D'autres phases de développements similaires d'implémentations de nouvelles fonctionnalités seront à prévoir sur les années suivantes.

## **ARTICLE 12 - COMPOSITION DE L'EQUIPE PROJET**

Le Titulaire aura des échanges réguliers avec les équipes internes à la HAS et en charge de ce projet, à savoir :

- Un chef de projet responsable du pilotage national e-Satis ;
- Un chef de projet statisticien ;
- Un data scientist en charge de l'expertise TAL ;
- Un chef de projet responsable de la coordination du développement de l'outil ;
- Un tech lead data en charge du backend applicatif

## **ARTICLE 13 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

### **13.1. Descriptif des tâches à effectuer et livrables attendus**

Le Titulaire devra accompagner la HAS sur la maintenance et le développement Web (Frontend) de l'outil de datavisualisation.

Le Titulaire devra travailler avec l'ensemble de l'équipe de développement (ingénieur data et Tech Lead/responsable backend) afin que l'interface de restitution s'intègre parfaitement dans l'architecture cible de l'outil : la HAS ayant à sa charge le traitement des données et la gestion du backend (exposition des données



via une API développée avec Django et DRF), le Titulaire aura à sa charge l'implémentation de la partie Frontend des fonctionnalités de datavisualisation.

Les livrables se rendront sous forme de codes livrés directement dans l'outil Gitlab de la HAS. Le code est en Javascript (react et Typescript). Les composants visuels utilisent Material UI et la librairie utilisée pour les datavisualisations est Nivo.

À chaque étape, phase projet (par exemple sprints) ou ensemble d'actions (par exemple maintenance au long cours), les tâches à réaliser par le Titulaire seront précisées par la HAS de façon concertée avec le Titulaire. Ces tâches sont référencées dans Gitlab sous la forme de tickets (issues). Elles seront quantifiées sous forme de journées (7 heures) ou de demi-journées (3h30) de travail avec remise d'un compte-rendu écrit, facturables conformément au bordereau de prix unitaires (BPU). L'ensemble des journées ou demi-journées de travail ainsi défini pour une étape, phase projet ou ensemble d'actions donnera lieu à l'émission d'un bon de commande.

#### **13.1.1. Développement de l'interface Web**

Les tâches de développements seront de :

- Evaluer techniquement les développements de nouvelles fonctionnalités ;
- Maintenir l'outil de restitution et procéder aux différentes montées de version des dépendances utilisées ;
- Assurer le maintien en condition de sécurité de l'application côté Frontend ;
- Lors des phases de développements d'une nouvelle version de l'outil, contribuer à la planification des développements en segmentant les développements en différentes tâches répondant à des besoins fonctionnels (méthodologie Agile) ;
- Développer les nouvelles fonctionnalités et assurer une interopérabilité de l'outil avec des APIs en s'intégrant dans le stack technique du projet ;
- ➔ Rendre un code lisible, respectant les bonnes pratiques de développements définies par la HAS pour assurer sa maintenabilité dans le temps

#### **13.1.2. Documentation**

Sur l'ensemble de ses projets, la HAS attache une importance particulière à la documentation de ses développements.

Les tâches seront de :

- Contribuer à la documentation technique du projet qui sera rédigée en langage Markdown ;
- Documenter le code le cas échéant.

### **13.2. Compétences attendues**

La HAS souhaite une prestation en développement Web Frontend pour intégrer le reste de l'équipe ayant elle-même des compétences de développements en Python principalement. Une intégration passée dans ce type d'équipe orientée DATA sera un plus.

Le Titulaire devra être capable d'accompagner la HAS et de challenger certains choix techniques, y compris sur le backend, au sein d'une équipe comportant des experts en santé publique, statisticiens, développeurs, ingénieurs data et data scientists. Le Titulaire devra être capable de réagir dans un contexte technique évolutif.

Le Titulaire devra témoigner d'une très bonne expérience dans la restitution d'un code propre, documenté et permettant une maintenance la plus simple possible, qu'elle soit de son fait ou par quelqu'un d'autres à l'issue du marché.

La finalité de l'outil de restitution étant de restituer des données, le Titulaire devra avoir un haut niveau d'expertise dans le développement d'interface Web de type Datavisualisation.

Un niveau d'expertise élevé est attendu avec un minimum de 5 ans d'expérience en développement Frontend avec React et Typescript.

Une connaissance de l'écosystème en santé publique et des expériences passées dans ce domaine seraient un plus.

### **13.3. Organisation du travail avec la HAS**

Des points réguliers seront organisés entre la HAS et le Titulaire afin de suivre de près l'état d'avancement du projet. Les dates d'échange seront fixées au fur et à mesure de la prestation, d'un commun accord entre les parties. Il est attendu du Titulaire un compte rendu hebdomadaire des actions réalisées.

Dans le cas de la maintenance applicative, un calendrier prévisionnel d'intervention sera mis en place.

Les échanges et le suivi se feront en réunions à distance via Microsoft Teams, ou en présentiel, sur le site de la HAS situé au 5 Avenue du Stade de France - 93218 Saint-Denis La Plaine CEDEX.

Le coût éventuel lié aux déplacements sur le site de la HAS est inclus dans le prix des prestations concernés.

# **PRESCRIPTIONS ADMINISTRATIVES**

## **ARTICLE 14 - OBLIGATIONS DES PARTIES**

Dans les circonstances normales d'exécution du marché, le Titulaire est astreint à une obligation de résultat. Il garantit à la HAS que les prestations objet du marché lui seront bien offertes dans les délais impartis, dans les conditions décrites.

### **14.1. Relations entre les parties**

Le Titulaire désigne nommément, au sein de son personnel, une personne chargée des relations avec la HAS, et de son remplaçant en cas d'absence de celui-ci, parlant français, chargés de l'exécution des prestations (cf. fiche contact).

### **14.2. Obligations du Titulaire**

#### **14.2.1. – Obligation d'information**

Le Titulaire s'engage à informer sans délai la HAS de toute difficulté rencontrée dans la réalisation des prestations de nature à retarder ou compromettre le fonctionnement ultérieur du marché.

Le Titulaire s'engage notamment à informer immédiatement la HAS de toute procédure qui entraînerait :

- une modification du personnel intervenant,
- une modification dans les méthodes et la déontologie de travail,
- une prise de contrôle par une autre société ou une fusion entre plusieurs structures,
- une modification dans la structure juridique du Titulaire, la répartition de son capital,
- une déclaration de cessation de paiement ayant comme conséquence un redressement ou une liquidation judiciaire.

Dans le cas où ces informations ne lui auraient pas été transmises, la HAS peut résilier le marché, sans préavis, ni indemnités.

Si le Titulaire souhaite confier à un ou plusieurs sous-traitants l'exécution partielle des prestations, il en informe la HAS pour acceptation et agrément du ou des sous-traitants. Le Titulaire reste seul responsable :

- du respect des clauses du présent marché ;
- de la qualité technique des prestations réalisées.

#### **14.2.2. – Conseils**

Le Titulaire, en sa qualité de professionnel spécialiste du domaine objet du marché, donnera à la HAS tous conseils et informations utiles, lui adressera toute mise en garde sur les risques de toute natures liées à l'exécution du présent marché.

Le Titulaire reconnaît être tenu à une obligation générale de conseil à l'égard de la HAS.

Le Titulaire s'engage à conseiller la HAS, dans le cas où elle émettrait des demandes complémentaires ou nouvelles en cours d'exécution.

#### **14.2.3. – Confidentialité**

Le Titulaire est tenu au secret professionnel en ce qui concerne les informations qui lui sont communiquées pour la bonne exécution du marché.

Il prend toutes dispositions pour éviter que ne soient divulguées les informations qui lui sont confiées. En cas de non-respect de cette clause, la HAS peut résilier de plein droit aux torts du Titulaire, sans indemnité ni mise en demeure le présent marché.

De plus, toute infraction à l'obligation de discrétion et de confidentialité au cours d'un projet est passible de la mise en jeu de la responsabilité civile et pénale du Titulaire.

Cette obligation s'impose également au personnel du Titulaire.

Dans le cadre de l'exécution du marché, toutes les informations et données communiquées de la HAS et du Titulaire, par écrit ou oralement, sont confidentielles.

Le Titulaire s'engage à ne pas communiquer directement ou indirectement à des tiers des informations relatives à l'exécution des prestations.

Le Titulaire s'engage à traiter les informations confidentielles avec le même degré de protection qu'il accorde à ses propres informations confidentielles de même importance.

Le Titulaire s'engage à garder les informations confidentielles et à ce qu'elles ne soient pas divulguées, ni susceptibles de l'être directement ou indirectement à tout tiers.

Le Titulaire s'engage à ne pas porter atteinte, en aucune façon, aux droits de propriété intellectuelle portant sur les informations confidentielles.

Le Titulaire s'engage à ce que les informations confidentielles ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées, en partie ou en totalité, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications ne sont pas directement liées à l'exécution des présentes.

L'engagement de confidentialité est exigible pendant toute la durée contractuelle et 5 ans suivant le terme du marché.

Les données contenues dans les supports et documents de la HAS sont strictement couvertes par le secret professionnel et le secret industriel et commercial (article 226-13 du code pénal), il en va de même pour toutes les données dont le Titulaire prend connaissance à l'occasion de l'exécution du présent accord-cadre.

Conformément à l'article 34 de la Loi informatique et libertés modifiée, 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 suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- Ne réaliser aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la prestation prévue au présent marché, l'accord préalable du maître du fichier 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 ;
- Prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des informations recueillies et des fichiers informatiques en cours d'exécution du marché ;
- Prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du présent marché ;
- Et en fin de contrat à procéder à la destruction de tous fichiers manuels, informatisés ou sonores stockant les informations saisies.

La HAS se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le Titulaire.

En cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du Titulaire peut être également engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-22 du code pénal.

La HAS pourra prononcer la résiliation immédiate du présent marché, sans indemnité en faveur du Titulaire, en cas de violation du secret professionnel et du secret industriel et commercial ou de non-respect des dispositions précitées.

#### **14.3. Obligations de la HAS**

Dès la notification du marché, la HAS désigne une ou plusieurs personnes physiques, habilitées à le représenter auprès du titulaire, pour les besoins de l'exécution du marché.

D'autres personnes physiques peuvent être habilitées par l'acheteur en cours d'exécution du marché.

Ce ou ces représentants sont réputés disposer des pouvoirs suffisants pour prendre, dès notification de leur nom au titulaire dans les délais requis ou impartis par le marché, les décisions nécessaires engageant l'acheteur.

### **ARTICLE 15 - PROTECTION DES DONNEES**

Le présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Titulaire du marché, en qualité de sous-traitant au sens du RGPD, s'engage à effectuer pour le compte de la HAS, responsable de traitement, les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable à la protection et au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données ») et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après, « la loi Informatique et Libertés ») telle que modifiée.

#### **15.1. Description des données à caractère personnel concernées par le marché**

Dans le cadre de l'exécution du marché, le Titulaire du marché sera amené à traiter des données fictives. Néanmoins, les présentes clauses ont vocation à encadrer les éventuels traitements de données à caractère personnel qui seraient réalisés au cours de l'exécution du marché.

Les données à caractère personnel susceptibles d'être traitées dans le cadre du présent marché sont un échantillon des réponses quantitatives et textuelles de patients à l'enquête e-Satis incluant notamment : le sexe, l'année de naissance, la date d'entrée, la date de sortie, le service ou le pôle (facultatif) et potentiellement des données médicales si le patient en mentionne dans les champs libres.

#### **15.2. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance**

Les traitements susceptibles de faire l'objet de la sous-traitance sont les suivants :

- La consultation du contenu des réponses des patients dont les verbatim à l'enquête e-Satis ;
- La consultation des résultats de la classification automatique des verbatim réalisée par la HAS.

Le Titulaire est autorisé à traiter pour le compte de la HAS les données à caractère personnel précitées, nécessaires pour fournir les services tels que précisés dans les documents du marché. Il est précisé que le Titulaire ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du responsable de traitement.

Les traitements de données sont précisés dans le présent cahier des clauses particulières (CCP).

### 15.3. Finalités du traitement envisagé

La ou les finalité(s) du traitement susceptible de faire l'objet du présent marché sont les suivantes : la maintenance applicative et le développement de nouvelles fonctionnalités d'un outil d'analyse utilisant le traitement automatique du langage (TAL) que la HAS met à disposition de tous les établissements de santé et qui permettra de faciliter l'analyse des verbatim par les établissements.

### 15.4. Obligations du Titulaire vis-à-vis de la HAS

Le Titulaire s'engage à :

1. Traiter les données **uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s)** qui fait/font l'objet de la sous-traitance.
2. Traiter les données conformément aux documents du marché et instructions de la HAS. 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** la HAS et accompagne la HAS dans la communication d'une violation de données à caractère personnel à la ou aux personne(s) concernée(s). 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 la HAS de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.
3. Aider la HAS, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées la saisissent en vue d'exercer leurs droits.
4. Garantir la **confidentialité** des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché.
5. Veiller à ce que les **personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel** en vertu 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 ;
6. Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, y compris 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.
7. Mettre à la disposition de la HAS toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le RGPD et pour permettre la réalisation d'audits par la HAS ou un auditeur qu'elle aura mandaté.
8. Ne pas transférer en-dehors de l'UE les données à caractère personnel auxquelles la HAS lui donne accès dans le cadre du présent marché.
9. **Sous-traitance de données à caractère personnel**

Si le Titulaire souhaite recruter un sous-traitant de données à caractère personnel, ci-après "sous-traitant ultérieur" il devra au préalable recueillir l'autorisation écrite de la HAS. En amont de cette autorisation, le Titulaire indiquera clairement à la HAS les activités de traitement qui seraient sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et la durée envisagée pour la sous-traitance.

Dans ce cas, le sous-traitant ultérieur sera soumis aux mêmes obligations que le Titulaire en matière de protection de données, en particulier pour ce qui est de présenter des 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 RGPD.

Dans l'hypothèse où le sous-traitant ultérieur ne remplissait pas ses obligations en matière de protection des données, le Titulaire demeurerait pleinement responsable auprès de la HAS de l'exécution des missions qui lui sont attribuées dans le cadre du présent marché.

#### **10. Droit d'information des personnes concernées :**

La HAS est responsable de l'exercice du droit des personnes concernées par le traitement des données.

Les catégories de personnes concernées sont : les patients résidant en France, ayant accepté de donner leur adresse e-mail à l'établissement de santé après un séjour en hospitalisation complète, en soin de suite et réadaptation, une chirurgie ambulatoire, et ayant répondu à l'enquête e-Satis.

Les patients sont informés par l'établissement de santé au sein duquel ils séjournent du traitement des données à caractère personnel les concernant en amont de tout traitement. Les patients peuvent refuser de transmettre leur e-mail et ainsi de participer à cette enquête. Les patients qui reçoivent le questionnaire peuvent se désinscrire de la plateforme sécurisée e-Satis et supprimer leur adresse e-mail en cliquant sur un lien dédié.

Après une période de 12 semaines, l'adresse email des patients qui ont fourni leur adresse e-mail à l'établissement de santé pour participer à l'enquête e-Satis est automatiquement supprimée.

#### **11. Droit des personnes concernées**

Les patients peuvent exercer leurs droits auprès de la HAS, en adressant leurs demandes à l'adresse : [dpo@has-sante.fr](mailto:dpo@has-sante.fr)

En cas de non-respect de leurs droits, les patients peuvent introduire une réclamation auprès de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil).

Dans la mesure du possible, le Titulaire doit aider la HAS 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, droit à la portabilité des données.

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, celui-ci doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au Délégué à la protection des données de la HAS à l'adresse suivante : [dpo@has-sante.fr](mailto:dpo@has-sante.fr) ou par courrier postal à la HAS, Service Juridique, DPO, 5 avenue du Stade de France, 93212 Saint Denis La Plaine.

#### **12. Notification des violations de données à caractère personnel**

Le Titulaire notifie à la HAS toute violation de données à caractère personnel, et plus généralement tout événement de nature à constituer un risque pour la sécurité des données à caractère personnel, dans un délai de 48 heures après en avoir pris connaissance, par courrier électronique à [dpo@has-sante.fr](mailto:dpo@has-sante.fr) et [securiteSI@has-sante.fr](mailto:securiteSI@has-sante.fr).

La notification devra décrire : a) la nature et les conséquences de la violation de données à caractère personnel, b) les mesures prises ou que le prestataire propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, c) toute personne auprès de qui des informations complémentaires pourront être obtenues, d) l'heure de la découverte de la violation de données à caractère personnel, e) tout autre information liée à la violation de données à caractère personnel raisonnablement demandée par la HAS, f) si possible les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés.

Le Titulaire devra prendre, dans les meilleurs délais, toutes les mesures pour cesser ou contenir l'exposition des données à caractère personnel sur les équipements et/ou dans les locaux du prestataire et tient la HAS informé de l'état de la violation de données à caractère personnel et de toutes autres questions connexes, sans préjudice des droits de la HAS.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à la HAS, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et aux personnes concernées le cas échéant.

Le Titulaire accepte en outre de fournir toute assistance raisonnable et coopérera à la demande de la HAS et/ou les représentants désignés de la HAS pour la mise en œuvre de toute correction et remise en état de la violation de données à caractère personnel et/ou la réparation de tout dommage potentiel.

#### **13. Aide du Titulaire dans le cadre du respect par la HAS de ses obligations**

Le Titulaire aide la HAS pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

Le Titulaire aide la HAS pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle, le cas échéant.

#### **14. Audit**

- Audit sur pièces

Le Titulaire s'engage à tenir à tout moment à la disposition de la HAS et à lui communiquer sur demande écrite, tout document ou preuve nécessaire ou utile pour démontrer le respect de ses obligations au titre du contrat, relatives à la protection des données à caractère personnel, en ce compris notamment, ses obligations liées à la sécurité et à la confidentialité des données à caractère personnel.

Ces documents et preuves pourront consister notamment, dans des certificats ou attestations de tiers professionnels ou dans des rapports d'audits réalisés par le Titulaire lui-même.

- **Audit sur place**

La HAS dispose du droit de faire procéder par tout tiers de son choix (« Auditeur Tiers ») à un audit du Titulaire en vue de faire vérifier le respect par ce dernier de ses obligations au titre de la Règlementation sur les données à caractère personnel.

La HAS s'engage à ce que l'Auditeur Tiers présente des garanties de confidentialité suffisantes au regard de la nature des informations auxquelles il pourrait accéder dans le cadre de l'audit. Le prestataire pourra s'opposer à la désignation d'un Auditeur Tiers spécifique si, pour des raisons objectives tenant à sa situation, la réalisation de l'audit par cet Auditeur Tiers pourrait manifestement lui causer un préjudice direct.

Le Titulaire devra assister la HAS ou l'auditeur tiers mandaté dans la réalisation de l'audit et répondre à toute question. Le Titulaire s'engage à demander toute assistance de la part de ses éventuels sous-traitants ultérieur et à autoriser l'audit dans les locaux de ses sous-traitants ultérieurs.

La HAS réalisera l'audit à ses frais à moins que le rapport d'audit conclue à une violation par le prestataire du contrat de ses obligations contractuelles. Dans ce cas précis, le prestataire conservera à sa charge les coûts de l'audit et apportera à ses frais les corrections aux violations alléguées.

**15. Mesures de sécurité**

Le Titulaire s'engage à :

- Prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat ;
- Mettre en œuvre les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- Mettre en œuvre les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- Mettre en œuvre une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;
- Mettre en œuvre les mesures de sécurité adaptées prévues par les documents du marché ;
- Respecter les avis et les recommandations de la CNIL, notamment ceux qui concernent les règles de sécurité et de gestion applicables, en particulier, aux données archivées.

**16. Sort des données à caractère personnel**

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le Titulaire s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel sur tous supports.

Une fois détruites, le Titulaire doit justifier par écrit de la destruction.

**17. Délégué à la protection des données**

Le Titulaire communique à la HAS **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.

**18. 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 la HAS comprenant :



- Le nom et les coordonnées de la HAS pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- Les catégories de traitements effectués pour le compte de la HAS ;
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- Dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

## 19. Documentation

Le Titulaire met à la disposition de la HAS la **documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations** et pour permettre la réalisation d'éventuels audits, y compris des inspections, par la HAS ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

### 15.5. Obligations de la HAS vis-à-vis du Titulaire

Pour l'exécution par le Titulaire de ses obligations dans le cadre du présent marché et des stipulations qui l'encadrent, la HAS s'engage à mettre à la disposition du Titulaire les informations nécessaires à la réalisation de la prestation.

La HAS s'engage à :

1. fournir au Titulaire les données visées à l'article 15.1 ;
2. documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Titulaire (notamment sur la durée de conservation, les modalités de la mise à disposition des données...) ;
3. veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations lui incombant au titre de la réglementation applicable à la protection et au traitement des données à caractère personnel ;
4. superviser le traitement.

## ARTICLE 16 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Sauf dérogations, les dispositions du CCAG-PI sont applicables.

La HAS et le Titulaire du marché conservent chacun la propriété des droits de propriété intellectuelle qu'ils détenaient en amont du présent marché.

### 16.1. Régime des connaissances antérieures

Conformément à l'article 32.2 du CCAG-PI, « *les connaissances antérieures désignent tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, qui sont incorporés aux résultats et/ou sont fournis pour répondre aux besoins de l'acheteur dans le cadre d'une prestation intellectuelle et qui appartiennent à l'acheteur, au titulaire ou à des tiers, ou qui leurs sont concédés en licence, mais qui ont été réalisés dans un cadre extérieur et indépendamment du marché* ».

En vertu de l'article 32.3 du CCAG-PI, « *les connaissances antérieures standards désignent quant à elles les connaissances antérieures conçues pour être fournies à plusieurs clients en vue de l'exécution d'une même fonction, tels que les logiciels standards et les autres contenus proposés sous licence standard* ».

La HAS et le Titulaire du marché conservent chacun la propriété de tout droit portant sur des connaissances antérieures qu'il détenait avant la conclusion du présent marché. Le Titulaire a l'obligation d'identifier dans son offre les connaissances antérieures ou les connaissances antérieures standards qu'il détient ainsi que celles qu'il envisage d'utiliser.

Dès lors que le Titulaire incorpore des connaissances antérieures (standards ou non) dans les résultats, il autorise la HAS à les utiliser autant que de besoin, sans limitation de durée ou de territoire dès lors que cette utilisation est liée à l'exploitation directe des résultats.

## 16.2. Régime des résultats

En application de l'article 32.1 du CCAG-PI, « les résultats désignent tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, qui sont réalisés dans le cadre des prestations du marché, tels que, notamment, les œuvres de l'esprit (en ce compris les logiciels et leur documentation), les bases de données, les marques, dessins ou modèles, noms de domaine et autres signes distinctifs, les inventions brevetables ou non au sens du [code de la propriété intellectuelle](#), les données et les informations, et plus généralement tous les éléments protégés ou non par des droits de propriété intellectuelle ou par tout autre mode de protection, tels que le savoir-faire, le secret des affaires, le droit à l'image ou à la voix des personnes ou le droit à l'image des biens. Les résultats comprennent les éléments réalisés par le titulaire dès l'appel à la concurrence ou toute consultation écrite de l'acheteur en vue de la remise d'une offre et qui sont liés directement à l'objet du présent marché ».

Ainsi, sont qualifiés de résultats les livrables produits par le Titulaire dans le cadre de l'exécution du présent marché (rapport, codes et documentation...).

En l'absence d'identification expresse par la HAS ou le Titulaire d'un élément comme constituant une connaissance antérieure (standard ou non), cet élément est réputé être un résultat.

Les résultats sont cédés à titre exclusif par le Titulaire à la HAS pour les besoins et finalités décrits dans le présent document. Cette cession est consentie pour le territoire français et sans limitation de durée.

## ARTICLE 17 - ORGANISATION DES PRESTATIONS

Le Titulaire s'engage à organiser son équipe de façon à assurer une continuité dans l'exécution de la prestation. En cas d'événement impactant l'organisation, le Titulaire, dès qu'il en a connaissance, doit aviser le représentant du pouvoir adjudicateur par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Il doit en outre prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise, notamment au regard des délais d'exécution.

Pendant toute la durée d'exécution du marché, la HAS se réserve le droit de demander le remplacement d'un ou de plusieurs intervenants. Le Titulaire doit alors proposer un remplaçant disposant d'une compétence et d'une expérience similaires.

## ARTICLE 18 - CONSTATATION DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Par dérogation à l'article 28.2 du CCAG-PI, la HAS dispose de 7 jours ouvrés maximum après réception des livrables pour constater la bonne exécution ou non de la prestation. A l'issue des opérations de vérification, la HAS peut prendre une décision écrite expresse de réception, ajournement, réception avec réfaction ou rejet des prestations, qui est notifiée au Titulaire.

**Réception** : La HAS prononce la réception des prestations si celles-ci correspondent aux stipulations du marché d'une part, et si l'ensemble des livrables prévus à chaque étape a bien été réalisé d'autre part. La réception prend effet à la date de notification de la décision de réception au Titulaire.

**Ajournement** : La HAS peut prendre une décision d'ajournement dans l'hypothèse où elle juge que les prestations peuvent être améliorées moyennant certains compléments, améliorations ou mises au point. Cette décision invite le Titulaire à présenter à nouveau au pouvoir adjudicateur, les prestations mises au point notamment, dans un délai de 48 heures, par dérogation à l'article 29.2.1 du CCAG-PI.

**Réfaction** : Lorsqu'une prestation ne satisfait pas entièrement aux conditions du marché, la HAS peut l'admettre avec une réfaction de prix proportionnelle à l'importance des imperfections constatées dans les conditions prévues à l'article 29.3 du CCAG-PI.

**Rejet** : La HAS peut enfin décider de rejeter ces prestations. La décision de rejet doit être motivée.

Si la HAS ne notifie pas sa décision dans le délai qui lui est imparti, les prestations sont considérées comme reçues avec effet à compter de l'expiration du délai.

## ARTICLE 19 - LIEU D'EXECUTION DU MARCHE

Les prestations faisant l'objet du marché seront exécutées dans les locaux de la HAS dont l'adresse est la suivante :

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ  
Immeuble du Green Corner  
5, avenue du Stade de France  
93218 Saint-Denis-La Plaine Cedex

## ARTICLE 20 - PRIX

### 20.1. Généralités

L'unité monétaire applicable au présent marché alloti est l'Euro (€).

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres (TVA notamment), frappant obligatoirement la prestation, ainsi que tous les frais afférents à l'exécution des prestations y compris notamment les éventuels frais de déplacement, de restauration et d'hébergement du personnel du Titulaire.

Les prix s'entendent hors taxes et sont majorés de la taxe sur la valeur ajoutée au taux légal en vigueur.

### 20.2. Forme des prix

Pour les prestations conclues à prix unitaires, les fournitures commandées sont rémunérées par l'application des prix figurant au bordereau de prix unitaires (BPU - annexe n°1 à l'acte d'engagement).

La part relative aux bons de commande est conclue sans montant minimum et avec un montant maximum estimé de 99 000 € HT sur toute la durée du marché, reconductions comprises.

La part à commandes est destinée à rémunérer les prestations susceptibles d'être commandées par la HAS, tout au long de l'exécution du présent marché. Ces prestations précisées au présent CCP donneront lieu à l'émission de bons de commande en fonction des besoins de la HAS. Elles seront rémunérées, en fonction de la nature des prestations commandées, sur la base des prix unitaires contenus dans le bordereau des prix unitaires.

### 20.3. Révisions

Les prix du marché sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de la date limite de réception des offres finales ; ce mois est appelé « mois zéro ».

Les prix sont fermes pour la première année d'exécution du marché. Ils sont ensuite révisibles tous les ans, à la date anniversaire du marché et sous réserve de reconduction(s) de celui-ci selon la formule suivante :

$$C_n = 15.0\% + 85.0\% (I_n/I_0)$$

Selon les dispositions suivantes :

- $C_n$ : coefficient de révision au mois n.
- Index ( $I_n$ ) : Valeur de l'index de référence au mois n.
- Index ( $I_0$ ) : valeur de l'index de référence au mois zéro.

Le mois " n " retenu pour le calcul de chaque révision annuelle est le mois qui précède celui au cours duquel commence la nouvelle période d'application de la formule. Les prix ainsi révisés sont invariables durant cette période.

La révision définitive des prix s'opère sur la base du dernier indice connu à la date de révision. Aucune variation provisoire ne sera effectuée.

L'indice de référence - INSEE – est « **Indices des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 62.02 – Services de conseil en informatique - Base 2021 – Données trimestrielles brutes** » – Identifiant 010766573

Les calculs seront effectués avec deux chiffres après la virgule pour le coefficient de révision.

Les prix révisibles ne sont pas applicables aux commandes passées préalablement avant la date anniversaire du marché.

**Modalités de mise en œuvre des révisions :**

Le Titulaire transmet à la personne publique (Pôle Achats et Marchés Publics) deux mois avant la date anniversaire du marché, les nouveaux prix applicables.

La révision se fait prix par prix.

Le Titulaire fournit à la HAS toute justification utile à l'appui de sa demande.

La personne publique informe le Titulaire, dans un délai d'un mois à compter de la réception de sa demande, de l'acceptation ou non de la révision.

En cas de Titulaire extérieur à la « zone Euro », il est précisé qu'aucune révision pour cause de variation de change n'est admise.

En cas d'acceptation, les nouveaux tarifs sont applicables à compter de la date anniversaire de la notification du marché.

Les formules de révision sont plafonnées chacune à une augmentation de 5% par an.

Une augmentation supérieure à 5% issue de l'application des formules de révision ne pourra s'appliquer qu'en cas de circonstances exceptionnelles dûment attestées par le Titulaire, par conclusion d'un avenant entre les parties.

À la suite d'une révision des prix à la hausse, en cas de baisse de l'indice de référence constatée lors d'une échéance ultérieure, les prix sont révisés de plein droit par la HAS, qui en informe le Titulaire au plus tard deux mois avant la date anniversaire du marché. La révision à la baisse ne peut toutefois conduire à des prix inférieurs aux prix contractuels initiaux.

## **ARTICLE 21 - PROCÉDURE DE COMMANDE**

### **21.1. Définition du bon de commande**

Par bon de commandes, on entend toute commande de prestations, adressée au Titulaire avec indication du service utilisateur et signée d'une personne habilitée.

Les personnes habilitées à signer les bons de commande sont la Secrétaire générale, le responsable du service des finances, des achats et de la logistique (SFAL) et son adjointe, le responsable du service prescripteur et son adjoint(e) ou toute autre personne dont le nom aura été communiqué par écrit au Titulaire.

Toute modification de la liste au cours de l'exécution du marché fera l'objet d'une décision notifiée au Titulaire par le représentant du pouvoir adjudicateur, par lettre recommandée avec accusé de réception.

### **21.2. Demande de devis**

Les prestations fixées « sur devis » dans le bordereau des prix unitaires, feront l'objet d'une demande de devis adressée au Titulaire par la HAS.

La demande de devis sera adressée au Titulaire par voie électronique au référent unique désigné par le Titulaire dans son offre lors de la mise en concurrence, accompagnée de toutes informations nécessaires permettant au Titulaire de déterminer précisément la prestation à réaliser.

Le Titulaire s'engage à répondre dans un délai de **2 jours ouvrés maximum**, sauf délai spécifique fixé ou accepté par la HAS, par mail, à toute demande de devis formulée par la HAS. La réponse doit préciser le

descriptif des prestations fournies, les délais de réalisation (si ceux-ci ne sont pas fixés dans le présent CCP) et les coûts associés.

Une absence de réponse dans le délai requis pourra entraîner l'application de la pénalité de retard prévue au présent CCP.

En cas d'acceptation du devis par la HAS, les prix nouveaux ainsi arrêtés dans le devis sont rendus contractuels et intégrés au BPU sans qu'il soit nécessaire de conclure un avenant.

### **21.3. Emission des bons de commande**

Pour l'exécution de toute prestation, la HAS établit un bon de commande, et l'adresse au Titulaire, une fois revêtu de la signature de l'une des personnes mentionnées à l'article 21.1.

Les bons de commande sont établis sur la base des prix renseignés dans le bordereau des prix unitaires (annexe n°1 à l'acte d'engagement).

La communication du bon de commande au Titulaire est effectuée par tout moyen permettant d'en accuser réception à date certaine (courrier ou courriel).

Une fois que la HAS a notifié le bon de commande, le Titulaire exécute les prestations correspondantes.

Les bons de commande pourront être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché, quelle que soit la date de réalisation de la prestation. La HAS ne peut cependant retenir une date d'émission et une durée d'exécution de ces bons de commande telles que l'exécution du marché se prolonge au-delà de la date limite de validité du marché dans des conditions qui méconnaissent l'obligation d'une remise en concurrence périodique des opérateurs économiques.

Pour le présent marché, la durée d'exécution ne pourra s'étendre au-delà de 6 mois à compter de la date de fin de validité du marché.

### **21.4. Contenu des bons de commande**

Chaque bon de commande précise :

- La référence au présent marché ;
- La ou les prestations commandées sur la base des prix renseignés dans le bordereau des prix unitaires (BPU) ;
- Le cas échéant les références du devis ;
- La date et le lieu d'exécution ;
- Les quantités commandées ;
- Les délais d'exécution ;
- Le(s) prix contractuel(s) unitaire(s) H.T. de la prestation ;
- Le décompte en valeur hors taxes de l'ensemble de la commande ;
- Le taux et le montant de la TVA ;
- Le montant total TTC de la commande.

## **ARTICLE 22 - MODALITES DE REGLEMENT**

### **22.1. Avance**

L'option B du CCAG-PI est applicable aux conditions de versement de l'avance dans le cadre de l'exécution du présent marché.

L'avance est prévue aux articles L. 2191-2 et suivants du code de la commande publique.

Il s'agit du versement d'une partie du montant d'un marché public au Titulaire de ce marché avant tout commencement d'exécution de ses prestations pour lui permettre de faire face aux premières dépenses du marché.

Les clauses du marché relatives au taux et aux conditions de versement de l'avance ne peuvent être modifiées en cours d'exécution.

En application de l'article R. 2191-19 du code de la commande publique, le remboursement de l'avance doit être terminé lorsque le montant des prestations exécutées par le Titulaire atteint 80 % du montant toutes taxes comprises des prestations qui lui sont confiées au titre du bon de commande émis.

Le Titulaire du marché peut refuser le versement de cette avance.

Pour rappel :

Pour les prestations conclues à prix unitaires :

En vertu de l'article R. 2191-16 du Code de la commande publique, les prestations du présent marché exécutées à bons de commande ouvrent droit au versement d'une avance pour chaque bon de commande dont le montant est supérieur à 50 000 euros hors taxes et d'une durée d'exécution supérieure à deux mois.

Dans le cas où la durée d'exécution du bon de commande émis est supérieure à 2 mois et inférieure ou égale à 12 mois, le taux de l'avance est fixé à 5 % du montant toutes taxes comprises du bon de commande en cause.

Si la durée d'exécution du bon de commande émis est supérieure à 12 mois, le montant de l'avance s'élève à un taux fixé à 5 % de la somme égale à 12 fois le montant toutes taxes comprises du bon de commande, divisé par la durée du bon de commande exprimée en mois.

## **22.2. Acomptes**

A la demande du titulaire, des acomptes pourront être versés.

Cet acompte est transmis au pouvoir adjudicateur pour validation puis mandatement par le pouvoir adjudicateur au titulaire.

Conformément à l'article 11.2 du CCG-PI, le montant de chaque acompte est déterminé par l'acheteur, sur la base du descriptif des prestations effectuées et de leur montant produit par le titulaire.

L'acompte est exigible après la date d'admission de la prestation. Le représentant du pouvoir adjudicateur se réserve le droit de modifier le montant de l'acompte demandé, compte tenu des appréciations qu'il sera amené à formuler sur l'avancement des prestations.

Conformément à l'article L.2191-4 du code de la commande publique, le montant d'un acompte ne peut excéder la valeur des prestations auxquelles il se rapporte.

## **22.3. Paiement**

Le paiement des prestations relevant de la part à commandes s'effectue après admission desdites prestations, et sur présentation de la facture après établissement du service fait.

## **22.4. Remise des factures**

Pour information, tous les fournisseurs doivent adresser leurs factures à une structure publique de façon dématérialisée, en se connectant au portail Chorus Pro ([www.chorus-pro.gouv.fr](http://www.chorus-pro.gouv.fr)).

Ce portail, en plus de permettre l'envoi de factures dématérialisées, permet de suivre l'avancement de leur traitement. Ce service est entièrement gratuit et a pour objectif, entre autres, la réduction des coûts, le raccourcissement des délais de paiement et la sécurisation des échanges.

Pour rappel, le numéro SIRET de la HAS est : 110 000 445 00020.

### **22.5. Délai de paiement**

Les sommes dues en exécution du marché sont payées dans le délai maximum de 30 jours.

La HAS procède au paiement à compter de la plus tardive des deux dates suivantes :

- Date de remise de la facture,
- Date d'admission des prestations.

En cas de contestation sur le montant de la somme due, le représentant du pouvoir adjudicateur fait mandater les sommes qu'il a admises dans le délai susvisé, le complément étant mandaté, le cas échéant, après règlement du différend ou du litige qui peut en résulter.

### **22.6. Intérêts moratoires**

Le dépassement du délai de paiement ouvre de plein droit et sans autre formalité, pour le Titulaire du marché ou le sous-traitant, le bénéfice d'intérêts moratoires, à compter du jour suivant l'expiration du délai selon les textes en vigueur.

### **22.7. Renseignements d'ordre comptable**

L'ordonnateur de la dépense est le Président de la HAS.

Le comptable assignataire est l'Agent Comptable de la HAS (même adresse).

La personne habilitée à fournir les renseignements prévus dans le code de la commande publique est le Président de la HAS, représentant du pouvoir adjudicateur.

## **ARTICLE 23 - SOUS-TRAITANCE**

### **23.1. Conditions de la sous-traitance**

La sous-traitance est autorisée. La sous-traitance totale de l'exécution du marché est interdite.

Le Titulaire ne peut qu'en sous-traiter partiellement l'exécution à condition d'avoir obtenu de la HAS l'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

Le Titulaire doit, en outre, exécuter avec sa propre main-d'œuvre, une part significative des prestations correspondant à son (ses) activité(s) de base.

Le Titulaire pourra avoir recours aux sous-traitants sous réserve de respecter les dispositions du code de la commande publique complétées par l'article 3.6 du CCAG-PI.

Au regard des termes du code de la commande publique, quelle que soit la nature des intervenants sous-traitants (fournisseurs de services, éditeurs...), aucun lien contractuel ne sera établi entre la HAS et les éventuels sous-traitants.

Au cas où il serait constaté que les moyens affectés par le Titulaire sont insuffisants au regard des obligations qu'il a contracté, le Titulaire s'oblige à y remédier sans délai.

En cas de sous-traitance dans le présent marché, il sera fait application des articles R.2193-1 à R.2193-22 du code de la commande publique, régissant notamment les conditions d'agrément des sous-traitants et les dispositions financières qui seront appliquées.

### **23.2. Responsabilité du Titulaire en cas de sous-traitance**

En cas de sous-traitance, le Titulaire reste tenu envers la HAS de l'exécution de toutes les obligations résultant du marché. Le Titulaire reste engagé à une obligation de résultat même en cas de sous-traitance.

### **23.3. Acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement**

L'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement sont demandés dans les conditions suivantes :

#### **23.3.1. Demande de sous-traitance**

Dans le cas où le Titulaire entend recourir à la sous-traitance, il fournit au coordonnateur une déclaration mentionnant :

- La nature des prestations sous-traitées ;
- Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- Les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et, le cas échéant, les modalités de variation des prix ;
- Les capacités professionnelles, techniques et financières du sous-traitant.

Le Titulaire remet également une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup d'une interdiction de soumissionner au sens de l'article L. 2141-3 du code de la commande publique.

L'acceptation du sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement sont alors constatés par un « acte spécial de sous-traitance » signé des deux parties. L'acte de sous-traitance doit parvenir à la HAS deux semaines au plus tard avant le début de l'exécution de la partie du marché par le sous-traitant.

Les sous-traitants connus au moment de la remise de l'offre devront être déclarés à la remise de l'offre. Ceux qui pourraient apparaître en cours de réalisation des prestations devront être déclarés au fur et à mesure et préalablement à leur intervention.

Le sous-traitant ne pourra commencer sa mission qu'après acceptation écrite expresse de la HAS.

#### **23.3.2. Modification du volume de prestations sous-traitées**

Dans le cas où le Titulaire du marché souhaite modifier le volume de prestations confiées à son sous-traitant régulièrement accepté, il tient ce dernier informé de cette modification par lettre recommandée avec accusé de réception. L'acceptation de cette modification est alors constatée par un « acte spécial de sous-traitance modificatif ».

#### **23.3.3. Paiement de la sous-traitance**

La HAS étant soumise aux dispositions du code de la commande publique relative à la sous-traitance, le sous-traitant direct du Titulaire du marché (sous-traitant dit de premier rang) qui a été accepté et dont les conditions de paiement ont été agréées, est payé directement pour la partie du marché dont il assure l'exécution sous réserve que le montant des prestations sous traitées soit supérieur à 600€ TTC.

Le cas échéant, toute renonciation au paiement direct est réputée non écrite.

## **ARTICLE 24 - PENALITES**

### **24.1. Généralités**

Chacun des manquements aux obligations définies dans le cadre du présent marché peut donner lieu à pénalisation.

Les pénalités prévues par le présent article ne présentent pas un caractère libératoire.

L'application des pénalités est indépendante des autres sanctions auxquelles le défaut dans l'exécution du marché peut donner lieu et, notamment, de la résiliation fautive de tout ou partie du présent marché ou, en tant que de besoin, d'une action en dommages intérêts.

En cas de résiliation du marché aux torts du Titulaire, les pénalités peuvent être appliquées jusqu'à la date effective de fin des relations contractuelles.



Le montant des pénalités vient en déduction des paiements à effectuer au titre du marché, indépendamment du recours direct de la HAS en cas d'insuffisance des sommes dues. Les pénalités seront calculées sur le montant toutes taxes comprises des prestations du marché.

Toutes les pénalités sont cumulables entre elles.

#### **24.2. Pénalités pour retard**

Concernant les prestations faisant l'objet du présent marché, une pénalité de 100 € TTC par jour sera appliquée pour toute remise des livrables postérieurement aux délais définis dans le présent cahier des clauses particulières (CCP), ou, à défaut, dans le bon de commande ou le devis concerné.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-PI, les pénalités pour retard commencent à courir, sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure, le jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré.

#### **24.3. Pénalités pour non-respect de l'interdiction du travail dissimulé**

En cas de non-production des attestations sociales et fiscales prévues à l'article 25 du présent CCP, une pénalité de 100 euros TTC par jour ouvré de retard sera appliquée sur les sommes dues au Titulaire dans la limite des amendes prévues par les articles L.8224-1, L.8224-2 et L.8224-5 du code du travail et de 10% du montant du marché.

#### **24.4. Pénalités pour non-communication d'attestation d'assurance**

En cas de non-production de l'attestation d'assurances prévue à l'article 27 du présent CCP, une pénalité de 50 € TTC par jour ouvré de retard sera appliquée sur les sommes dues au Titulaire.

### **ARTICLE 25 - TRAVAIL DISSIMULE**

Les personnels employés par le Titulaire sont employés sous sa seule responsabilité, sans que la HAS puisse en aucun cas s'impliquer ni être impliquée dans leur recrutement ou leur gestion, étant rappelé que le Titulaire fait son affaire personnelle de l'intégralité des moyens nécessaires à l'accomplissement de l'objet du présent marché.

Conformément aux articles L. 324-14 et R. 324-1 et suivants du Code du travail, le Titulaire déclare expressément à la HAS qu'il a respecté et respectera les obligations issues du Code du travail et garantit que ni lui, ni ses cotraitants, sous-traitants et/ou fournisseurs n'a recours au travail dissimulé.

### **ARTICLE 26 - DISPOSITIF DE VIGILANCE**

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 ou D 8222-7 du Code du travail.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le Titulaire sur la plateforme en ligne mise à disposition, gratuitement, par la HAS, à l'adresse suivante :

<https://declarants.e-attestations.com>

A défaut, le marché est résilié dans les conditions prévues au chapitre VII du CCAG-PI.

## **ARTICLE 27 - ASSURANCES**

Dans un délai de 15 jours à compter de la notification du marché et avant tout commencement d'exécution, le Titulaire devra remettre à la HAS une attestation de la police souscrite par le Titulaire auprès d'une compagnie notoirement solvable couvrant les conséquences pécuniaires des responsabilités pouvant lui incomber du fait ou à l'occasion des prestations qu'il est chargé de réaliser conformément aux termes du marché à raison des dommages de toute nature survenant pendant l'exécution des prestations.

## **ARTICLE 28 - EXECUTION DES PRESTATIONS AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE**

Conformément à l'article 27 du CCAG-PI, la HAS se réserve la possibilité de faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations prévues par le marché, aux frais et risques du Titulaire, soit en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation du marché aux torts du Titulaire.

L'augmentation des dépenses, par rapport au prix du marché, résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du Titulaire, est à la charge du Titulaire. La diminution des dépenses ne lui profite pas.

## **ARTICLE 29 - DROIT APPLICABLE - LANGUE DU MARCHE**

Le droit applicable est le droit français.

Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.

Dans le cadre de l'exécution du marché, tous les documents, documentations, livrables et les correspondances relatives au marché et les factures seront rédigées en français. Le cas échéant la HAS peut exiger que les documents soient accompagnés d'une traduction en français certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté, et ce aux frais du Titulaire.

## **ARTICLE 30 - RESILIATION**

Le présent marché pourra être résilié dans les conditions et selon les modalités prévues au chapitre VII du CCAG-PI.

La résiliation du marché pourra être prononcée aux frais et risques du Titulaire après une mise en demeure restée sans effet pour tout cas de résiliation pour faute.

Lorsque la HAS décide d'arrêter l'exécution des prestations en application des motifs prévus à l'article 39 du CCAG-PI, le marché est résilié sans ouvrir droit à indemnité au profit du Titulaire.

## **ARTICLE 31 - LITIGES**

### **31.1. Règlement amiable**

Si un différend survient à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du présent marché, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action en justice.

En cas de désignation d'un expert, les frais d'expertise sont à la charge de la partie à l'égard de laquelle les résultats de l'expertise sont en défaveur.

### **31.2. Procédure contentieuse**

En cas de désaccord persistant, le litige serait porté devant le Tribunal Administratif de Montreuil (7, rue Catherine Puig, 93100 Montreuil).

Il est rappelé que la loi française est seule applicable. En cas de Titulaire étranger, les correspondances relatives au marché sont rédigées en français.

## **ARTICLE 32 - DEVELOPPEMENT DURABLE**

Dans la réalisation de ses prestations, le Titulaire s'engage à prendre en compte les objectifs de développement durable en conciliant développement économique, protection et mise en valeur de l'environnement et progrès social.

Le Titulaire est invité à porter à la connaissance de la HAS ses éventuelles labellisations environnementales en lien avec l'objet du marché et ce durant toute la période d'exécution de ce dernier, étant entendu que ces labellisations constituent un niveau d'exigences renforcé en matière de performance environnementale.

Dans la mesure où la donnée peut être correctement estimée par le Titulaire, ce dernier adresse chaque année à la HAS le volume d'émissions de gaz à effet de serre correspondant aux prestations réalisées pour la HAS.

## **ARTICLE 33 - REFERENCES COMMERCIALES**

Le Titulaire ne pourra utiliser le nom de la HAS ou tout autre signe distinctif lui appartenant à titre de référence commerciale qu'après avoir obtenu l'accord express, préalable et écrit de la HAS.

## **ARTICLE 34 - DEROGATIONS AU CCAG-PI**

Le présent CCP déroge aux articles suivants du CCAG-PI :

Article du CCP	Article CCAG-PI
7	4.1
18	28.2
18	29.2.1
24.2	14.1