



Conditions Générales

Accord-cadre n°AC.2024.1992

Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées

L'accord-cadre n°AC.2024.1992 a pour objet la fourniture d'un **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées (LR)**.

Les présentes **Conditions Générales** visent à définir le fonctionnement contractuel de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Ces **Conditions Générales** viennent compléter les **Conditions Administratives Particulières** et les **Conditions Techniques Particulières**.

SOMMAIRE

| | | |
|---------------------|---|-----------|
| PARTIE I : | STIPULATIONS GENERALES | 4 |
| ARTICLE 1. | PREAMBULE..... | 5 |
| ARTICLE 2. | PARTIES A L'ACCORD-CADRE | 5 |
| ARTICLE 3. | OBJET DE L'ACCORD-CADRE | 5 |
| ARTICLE 4. | NATURE DE L'ACCORD-CADRE | 5 |
| ARTICLE 5. | FORME ET MONTANT DE L'ACCORD-CADRE | 6 |
| ARTICLE 6. | DUREE DE L'ACCORD-CADRE | 6 |
| ARTICLE 7. | PIECES DE L'ACCORD-CADRE..... | 6 |
| PARTIE II : | MESURES D'EXECUTION | 7 |
| ARTICLE 8. | DESIGNATION DE REPRESENTANTS | 8 |
| ARTICLE 9. | ORDRE DE SERVICE | 8 |
| ARTICLE 10. | BONS DE COMMANDE | 9 |
| ARTICLE 11. | SOUS-TRAITANCE..... | 13 |
| PARTIE III : | MODALITES D'EXECUTION - SUIVI D'EXECUTION - MOYENS D'EXECUTION | 16 |
| ARTICLE 12. | MODALITES D'EXECUTION | 17 |
| ARTICLE 13. | SUIVI D'EXECUTION | 17 |
| ARTICLE 14. | MOYENS D'EXECUTION..... | 19 |
| PARTIE IV : | MODALITES FINANCIERES | 20 |
| ARTICLE 15. | PRIX..... | 21 |
| ARTICLE 16. | FRAIS ET TAXES REMBOURSABLES | 24 |
| ARTICLE 17. | AVANCE | 25 |
| ARTICLE 18. | PAIEMENT..... | 26 |
| PARTIE V : | OBLIGATIONS DES PARTIES | 31 |
| ARTICLE 1. | OBLIGATIONS COMMUNES | 32 |
| ARTICLE 2. | OBLIGATIONS PROPRES AU PRESTATAIRE | 34 |
| ARTICLE 3. | OBLIGATIONS PROPRES AUX ORGANISMES BENEFICAIRES | 38 |
| PARTIE VI : | SANCTIONS CONTRACTUELLES | 39 |
| ARTICLE 19. | PENALITES..... | 40 |
| ARTICLE 20. | RESILIATION POUR FAUTE | 44 |
| ARTICLE 21. | EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES | 45 |
| PARTIE VII : | AUTRES STIPULATIONS | 47 |
| ARTICLE 22. | CLAUSE D'EXCLUSIVITE | 48 |
| ARTICLE 23. | CLAUSE DE REEXAMEN | 48 |
| ARTICLE 24. | PROPRIETE INTELLECTUELLE..... | 49 |
| ARTICLE 25. | REGLEMENT DES LITIGES ISSUS DE L'ACCORD-CADRE | 51 |

PARTIE I : STIPULATIONS GENERALES

ARTICLE 1. PREAMBULE

Les présentes **Conditions Générales** sont applicables à l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Ces **Conditions Générales** sont accompagnées des annexes suivantes :

- ☒ L'Annexe « RGD » ;
- ☒ L'Annexe « Insertion sociale ».

ARTICLE 2. PARTIES A L'ACCORD-CADRE

L'accord n°AC.2024.1992 est conclu entre :

- D'une part, le ou les **opérateurs économique(s)** désignée(s) sous le nom de «**Prestataire**», dont le ou les identité(s) sont précisée(s) à l'**Acte d'Engagement** ;
- Et d'autre part, les **Organismes bénéficiaires** composés de :
 - o La **Caisse nationale de l'Assurance Maladie (Cnam)**, dont l'identité est précisée à l'**Acte d'Engagement** ;
 - o Les **Organismes de sécurité sociale de l'Assurance Maladie (OSS)** dont les identités sont précisées à l'**Acte d'Engagement** ;
 - o Les **Régimes et Mutuelles Partenaires de l'Assurance Maladie (RMP)** dont les identités sont précisées à l'**Acte d'Engagement**.

Ces **organismes bénéficiaires** sont représentés pour la passation de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 par la **Cnam**.

Dans le cadre de la passation de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, la **Cnam** assure seul les tâches suivantes :

- La signature de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 pour le compte des **organismes bénéficiaires** ;
- La passation des éventuels avenants à l'accord-cadre n°AC.2024.1992 pour le compte des **Organismes bénéficiaires** ;
- L'instruction des demandes de révision pour le compte des **organismes bénéficiaires** ;
- La résiliation de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 pour le compte des **organismes bénéficiaires**.

Le **Prestataire** et les **Organismes bénéficiaires** sont individuellement nommés « la **PARTIE** » et collectivement « les **PARTIES** ».

ARTICLE 3. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre n°AC.2024.1992 a pour objet la fourniture d'un **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées**.

ARTICLE 4. NATURE DE L'ACCORD-CADRE

La **nature de l'accord-cadre n°AC.2024.1992** est stipulée à l'**Acte d'Engagement**.

ARTICLE 5. FORME ET MONTANT DE L'ACCORD-CADRE

L'accord est un **accord-cadre à bons de commande** au sens de l'article R. 2162-2 alinéa 2 du **code de la commande publique**.

Cet accord-cadre est conclu pour le **montant maximal** stipulé à l'**Acte d'Engagement**.

Le **montant maximal** de l'accord-cadre pourra être modifié par l'application de la **clause de réexamen** stipulée à l'article **23** des présentes **Conditions Générales**.

ARTICLE 6. DUREE DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre n°**AC.2024.1992** est conclu pour la **durée** stipulée à l'**Acte d'Engagement**¹.

En dépit de cette durée, il pourra être mis fin de manière anticipée à l'accord-cadre n°**AC.2024.1992** en application de la clause de résiliation **pour faute** stipulée à l'article **20** des présentes **Conditions Générales**.

ARTICLE 7. PIECES DE L'ACCORD-CADRE

La **liste des pièces** de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992** est stipulée à l'**Acte d'Engagement**.

Celles-ci expriment l'intégralité des obligations contractuelles entre les **PARTIES**.

En cas de contradiction ou de différence entre les pièces de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992**, ces dernières prévalent dans l'ordre où elles sont énumérées à l'**Acte d'Engagement**.

¹ Cette durée constitue la période de validité de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992**.

PARTIE II : MESURES D'EXECUTION

ARTICLE 8. DESIGNATION DE REPRESENTANTS

8.1 DESIGNATION DU REPRESENTANT DE LA CNAM

En tant que représentante des **Organismes bénéficiaires**, la **Cnam** désigne, dès la notification de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, une ou plusieurs personnes physiques habilitées à la représenter auprès du **Prestataire** pour les seuls besoins de l'exécution de l'accord-cadre et ses accessoires.

Cette désignation est transmise par voie électronique.

D'autres personnes physiques peuvent être habilitées par la **Cnam** en cours d'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Ce ou ces représentants sont réputés disposer des pouvoirs suffisants pour prendre les décisions nécessaires engageant la **Cnam** pour le compte des **Organismes bénéficiaires**.

8.2 DESIGNATION DU REPRESENTANT DU PRESTATAIRE

Dès la notification de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, le **Prestataire** désigne une ou plusieurs personnes physiques habilitées à le représenter auprès de la **Cnam**, représentante des **Organismes bénéficiaire**, pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Cette désignation est transmise par voie électronique à l'adresse mail suivante : coordination.achats.cnam@assurance-maladie.fr.

D'autres personnes physiques peuvent être habilitées par le **Prestataire** en cours d'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Ce ou ces représentants sont réputés disposer des pouvoirs suffisants pour prendre les décisions nécessaires engageant le **Prestataire**.

ARTICLE 9. ORDRE DE SERVICE

9.1 GENERALITES

En tant que maître de l'ouvrage du **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées**, la **Cnam**, représentante des **Organismes bénéficiaires**, dispose d'un pouvoir de contrôle et direction quant à l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Ce pouvoir de direction et de contrôle s'opère par **ordre de service** au nom et pour le compte des **Organismes bénéficiaires**.

9.2 FORME DE L'ORDRE DE SERVICE

L'**ordre de service** est un document écrit établi électroniquement par la **Cnam**.

L'**ordre de service** doit mentionner :

- La prestation de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992** à préciser/exécuter ;
- Les précisions à apporter aux modalités d'exécution de la prestation visée ;
- Le cas échéant, l'incidence financière de ces précisions.

Il peut également mentionner :

- Les nom et adresse du **Prestataire** ;
- Le numéro de l'accord-cadre (**AC.2024.1992**);
- Le nom et les coordonnées de la personne chargée du suivi de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992** ;
- La date et la signature de la personne habilitée à signer l'ordre de service.

9.3 NOTIFICATION DE L'ORDRE DE SERVICE

Les **ordres de service** sont notifiés au **Prestataire** par la **Cnam** en fonction des nécessités de l'exécution de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992**.

Cette notification est réalisée électroniquement par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de notification.

9.4 PORTEE DE L'ORDRE DE SERVICE

Le **Prestataire** doit se conformer strictement aux **ordres de service** sous peine d'engager sa responsabilité contractuelle.

Toutefois, il peut émettre des réserves dans un délai de **dix (10) jours ouvrés** à compter de la date de réception de l'**ordre de service**.

L'émission de réserves ne soustrait pas le **Prestataire** de son obligation de se conformer aux prescriptions d'un **ordre de service**.

ARTICLE 10. BONS DE COMMANDE

10.1 GENERALITES

Les **Organismes bénéficiaires** peuvent passer auprès du **Prestataire** des **commandes standards** ou **exceptionnelles** de prestations de Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Est **standard**, la commande qui comprend uniquement une ou plusieurs prestations dont le prix unitaire est stipulé dans le **Bordereau des Prix Unitaires** de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992**.

Est **exceptionnelle**, la commande qui comprend une ou plusieurs prestations ne figurant pas dans le **Bordereau des Prix Unitaires** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, ou, celle dont le prix unitaire ne figure pas dans le **Bordereau des Prix Unitaires** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

La faculté dont dispose les **Organismes bénéficiaires** pour passer des **commandes exceptionnelles** n'est pas libre.

Elle est limitée comme suit :

- Le ou les prestations exceptionnelles commandées doivent avoir un lien direct avec l'objet de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 ;
- Le montant cumulé du ou des prestations exceptionnelles commandées ne doit pas excéder **15%** du montant maximal de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Emises au fur et à mesure de la survenance des besoins de chaque **Organisme bénéficiaire**, les **commandes standards** ou **exceptionnelles** passer auprès du **Prestataire** donnent lieu à l'établissement de **bons de commande**.

Les **bons de commande** constituent l'engagement juridique et financier des prestations dont l'exécution est exigée.

Le **Prestataire** ne doit commencer aucune prestation sans être en possession d'un **bon de commande** émis et notifié dans les conditions mentionnées à l'article **10.7** des présentes **Conditions Générales** sauf à se risquer de se voir valablement refuser le paiement de toute prestation non commandée.

10.2 OBJET DU BON DE COMMANDE

Les bons de commande ont pour objet de déterminer notamment :

- La nature de la prestation à exécuter ;
- La quantité de la prestation à exécuter ;
- Le prix unitaire de la prestation à exécuter ;
- La durée ou le délai d'exécution de la prestation à exécuter ;
- Le lieu d'exécution de la prestation à exécuter ;
- Le cas échéant, les modalités particulières d'exécution.

10.3 EMETTEUR DU BON DE COMMANDE

Les bons de commande sont émis par les **Organismes bénéficiaires**, à savoir, la **Cnam**, les **OSS** et les **RMP**.

Certains **bons de commande** seront émis uniquement par la **Cnam** tandis que d'autres seront émis par l'ensemble des **Organismes bénéficiaires**.

10.4 MONTANT DU BON DE COMMANDE

Le montant de chaque **bon de commande** est déterminé sur la base des prix stipulés dans le **Bordereau des Prix Unitaires** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 et ce en fonction de la nature de la prestation exécutée et du nombre de prestations exécutées.

10.5 DUREE DU BON DE COMMANDE

La durée de validité de tout **bon de commande** est déterminée en fonction notamment de la durée des prestations de Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées commandées.

L'expiration de la durée de validité d'un **bon de commande** peut survenir après le terme de l'accord-cadre n°AC.2024.1992² sous réserve de la limite suivante : la date d'expiration d'un **bon de commande** ne peut survenir plus de **six (6) mois** après le terme de l'accord-cadre.

10.6 FORME

Les **bons de commande** sont de forme **matérielle** ou **immatérielle**.

Les **bons de commande** de **forme matérielle** sont des documents écrits établis de manière manuscrite ou électroniquement par l'**Organisme bénéficiaire**.

Les **bons de commande** de **forme immatérielle** sont une suite de données intelligible composées de lettres, caractères, chiffres ou autre, transmise via un flux numérique pour le compte de l'**Organisme bénéficiaire**.

Après émission, les bons de commande de **forme immatérielle** peuvent faire l'objet d'une **matérialisation formelle**. La matérialisation d'un bon de commande de **forme immatérielle** fait preuve de constat. En cas de contradiction entre les deux, seul le bon de commande de **forme immatérielle** fait foi.

10.7 EMISSION ET NOTIFICATION DU BON DE COMMANDE

Les bons de commande sont émis par l'**Organisme bénéficiaire** en fonction de la survenance de ses besoins.

Ces besoins peuvent survenir à tout moment et ce jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Toutefois, les bons de commande ne peuvent être émis que pendant la période de validité de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 conformément à l'article R. 2162-5 du code de la commande publique.

² Le terme du marché public correspond au terme mentionné à l'Acte d'Engagement.

La notification du **bon de commande** après l'échéance du terme de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 ne fait pas obstacle à l'exigibilité et l'exécution des prestations commandées dès lors que le bon de commande a été émis pendant la période de validité de l'accord-cadre.

La notification d'un **bon de commande** est réalisée électroniquement par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de notification dont par courrier électronique, par voie électronique via l'émission d'un flux électronique, par voie postale ou par le biais de l'espace en ligne du **Prestataire**.

10.8 PORTEE DU BON DE COMMANDE

Le **Prestataire** doit se conformer strictement aux bons de commande sous peine d'engager sa responsabilité contractuelle.

Toutefois, le **Prestataire** peut émettre des réserves dans un délai de **dix (10) jours ouvrés** à compter de la date de réception du **bon de commande**.

Le **Prestataire** doit émettre ses réserves auprès de l'**Organisme bénéficiaire** qui a émis le **bon de commande** ou pour le compte duquel le **bon de commande** a été émis.

L'émission de réserves ne soustrait pas le **Prestataire** de son obligation de se conformer aux prescriptions d'un bon de commande.

10.9 ANNULATION DU BON DE COMMANDE

Après la notification du bon de commande, l'**Organisme bénéficiaire** peut annuler la commande d'une prestation constituant le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées .

Le **Prestataire** ne peut s'y opposer.

En cas d'annulation non tardive, le **Prestataire** n'a le droit à aucune indemnité.

Est réputée non tardive, la décision d'annulation notifiée au **Prestataire** avant le début d'exécution de la prestation commandée.

En cas d'annulation tardive, le **Prestataire** a le droit au paiement des prestations déjà exécutées.

En outre, il a le droit à être indemnisé du préjudice que lui a éventuellement causé l'annulation de tout ou partie du **bon de commande**.

Le montant de l'indemnisation comprend exclusivement :

- La part des frais et investissements, éventuellement engagés pour le bon de commande et strictement nécessaires à son exécution, qui n'aurait pas été prise en compte dans le montant des prestations payées ;

- Le bénéfice escompté des prestations non exécutées par le **Prestataire** et dont il se trouve privé par l'annulation de tout ou partie du bon de commande.
Le bénéfice escompté ne peut être supérieur à **25%** du montant du **bon de commande**.

ARTICLE 11. SOUS-TRAITANCE

11.1 GENERALITES

Conformément à l'article L. 2193-1 du code de la commande publique, le **Prestataire** peut, sous sa responsabilité, **sous-traiter** l'exécution d'une partie des prestations constituant le **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** à un tiers appelé « **sous-traitant** » à condition de l'avoir déclarée à la **Cnam** et d'avoir obtenu d'elle l'acceptation du sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

En application de l'article L. 2193-1 précité, le ou les tâches essentielles suivantes doivent être effectuées directement par le **Prestataire** : **néant**.

La **Cnam** en tant représentante des **Organismes bénéficiaires** dispose du pouvoir suffisante pour accepter et agréer les conditions de paiement d'un sous-traitant et ce pour l'ensemble des **organismes bénéficiaires**.

11.2 DECLARATION PREALABLE

11.2.1 Généralités

Avant toute intervention, le recours à la **sous-traitance** doit faire l'objet d'une **déclaration préalable** signée par le **Prestataire** et son sous-traitant.

Cette déclaration est établie et délivrée dans les formes et conditions définies ci-après.

11.2.2 Forme de la déclaration préalable

La forme de la **déclaration de sous-traitance** est libre.

Toutefois, il est vivement conseillé au **Prestataire** d'utiliser le formulaire produit par la Direction des Affaires Juridiques.

Ce formulaire, appelé « DC4 », est disponible sur le site internet du ministère de l'économie³.

³<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

11.2.3 Contenu de la déclaration préalable

Conformément à l'article R. 2193-1 du code de la commande publique, la **déclaration de sous-traitance** doit :

- Mentionner les informations suivantes :
 - Le numéro de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992** ;
 - Le cas échéant, le numéro du bon de commande visé par la déclaration de sous-traitance ;
 - La nature des prestations sous-traitées ;
 - Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
 - Le montant maximal des sommes à verser au sous-traitant ;
 - 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, financières) du sous-traitant
- Être accompagnée des documents suivants :
 - Une attestation du sous-traitant déclarant sur l'honneur qu'il n'est pas placé dans un cas d'exclusion mentionné aux articles L. 2141-1 et suivants du code de la commande publique ;
 - Une attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle ;
 - Les divers certificats fiscaux et sociaux ;
 - Le cas échéant, les attestations de capacités professionnelles ou équivalent.

11.2.4 Modalités de transmission de la déclaration préalable

La **déclaration de sous-traitance** peut être délivrée selon les modalités suivantes :

- Remise en main propre contre récépissé au siège de la **Cnam** lors de l'émission du bon de commande ;
- Envoi par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au siège de la **Cnam** ;
- Envoi par mail avec accusé de réception à l'adresse suivante : **coordination.achats.cnam@assurance-maladie.fr**.

11.3 ACCEPTATION ET AGREMENT DES CONDITIONS DE PAIEMENT

11.3.1 Généralités

Avant toute intervention, le recours à la **sous-traitance** doit faire l'objet d'une acceptation préalable du sous-traitant et d'un agrément préalable des conditions de paiement.

Le recours à la **sous-traitance**, sans acceptation préalable du sous-traitant et sans agrément préalable des conditions de paiement peut entraîner la résiliation de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992** pour faute dans les conditions stipulées à l'article **20** aux présentes **Conditions Générales**.

Il en est de même si le **Prestataire** a fourni, en connaissance de cause, des renseignements inexacts à l'appui de sa demande de sous-traitance.

11.3.2 Délai d'acceptation et d'agrément des conditions de paiement

Conformément à l'article R. 2193-4 du code de la commande publique, la **Cnam** dispose d'un **délai maximal de vingt-et-un (21) jours calendaires** pour accepter le sous-traitant et agréer les conditions de paiement.

Le point de départ de ce délai est la date de réception de la **déclaration de sous-traitance**.

Le silence de la **Cnam** pendant le délai susmentionné vaut acceptation tacite du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

La présentation d'une déclaration de **sous-traitance** incomplète ne fait pas courir le délai susmentionné. En cas de demande de précisions/compléments formulées par la **Cnam**, le délai susmentionné est suspendu et ce jusqu'à la réception des précisions et/ou compléments attendus.

11.3.3 Forme de l'acceptation et de l'agrément des conditions de paiement

Conformément à l'article R. 2193-4 du code de la commande publique, l'acceptation du sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement prend la forme d'un acte spécial de sous-traitance.

Constitue l'acte spécial de sous-traitance, la déclaration de sous-traitance signée par le **Prestataire**, le sous-traitant et la **Cnam**.

Seule la signature de la **Cnam** constate l'acceptation du sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement.

11.3.4 Notification de l'acceptation et de l'agrément des conditions de paiement

La **Cnam** notifie au **Prestataire** et à chacun des sous-traitants son acceptation du sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement.

La notification est faite par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et, le cas échéant, l'heure de sa réception.

Cette notification est accompagnée d'une copie de l'acte spécial de sous-traitance constatant l'acceptation du sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement.

La notification faite au sous-traitant précise qu'il doit adresser ses demandes de paiement aux **Organismes bénéficiaires**.

PARTIE III : MODALITES D'EXECUTION - SUIVI D'EXECUTION - MOYENS D'EXECUTION

ARTICLE 12. MODALITES D'EXECUTION

Les modalités d'exécution des prestations constituant le **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** sont stipulées aux **Conditions Administratives Particulières** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

ARTICLE 13. SUIVI D'EXECUTION

13.1 REUNIONS

13.1.1 Réunion de cadrage

Après la notification de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, une **réunion de cadrage** est organisée par la **Cnam** en tant que représentante des **Organismes bénéficiaires**.

Cette réunion, d'une durée maximale de **quatre (4) heures** (hors temps de préparation), a lieu au plus tard **un (1) mois** après la date de notification de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Sauf renonciation de la **Cnam**, le **Prestataire** a obligation de participer à cette réunion.

La date et l'heure de la réunion sont déterminées par la **Cnam** par ordre de service notifié dans les conditions stipulées à l'article **9.3** du présent document.

Un délai raisonnable est laissé au **Prestataire** pour prendre connaissance de ces éléments.

Cette réunion a lieu **en visio-conférence via teams, zoom ou autre**.

En cas d'absence à la réunion, le **Prestataire** s'expose à la pénalité stipulée à l'article **19.3.4** du présent document.

Sauf cas de force majeure, **tout retard de plus de 20 minutes** constitue une absence.

13.1.2 Réunion de suivi

Une **réunion de suivi** d'une durée maximale de **quatre (4) heures** (hors temps de préparation) est organisée par la **Cnam**.

Cette **réunion de suivi** se déroule **chaque année** dans les **trois (3) mois** qui suivent la date d'anniversaire de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Les caractéristiques de cette réunion sont présentées aux **Conditions Techniques Particulières** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Sauf renonciation de la **Cnam**, le **Prestataire** a obligation de participer à cette réunion et de la préparer en transmettant, au plus tard à la date de tenue de la réunion, les documents exigés par la **Cnam**.

La date et l'heure de la réunion sont déterminées par la **Cnam** par ordre de service notifié dans les conditions stipulées à l'article **9.3** du présent document.

Un délai raisonnable est laissé au **Prestataire** pour prendre connaissance de ces éléments.

Cette réunion peut avoir lieu selon l'une des modalités fixées pour la **réunion de cadrage**.

En cas d'absence à la réunion, le **Prestataire** s'expose à la pénalité stipulée à l'article **19.3.4** des présentes **Conditions Générales**.

Sauf cas de force majeure, **tout retard de plus de 20 minutes** constitue une absence.

La **fréquence de la réunion de suivi** peut être modifiée par l'application de la **clause de réexamen** stipulée à l'article **23** des présentes **Conditions Générales**.

13.2 REPORTING

13.2.1 Reporting mensuel

Le **Prestataire** doit transmettre à la **Cnam** à fréquence **mensuelle** un **rapport d'activité** dont le contenu est stipulé aux **Conditions Techniques Particulières**.

Les modalités de transmission du **rapport d'activité** seront précisées lors de la **réunion de cadrage**.

En cas de manquement, le **Prestataire** s'expose à la pénalité stipulée à l'article **19.3.4** des présentes **Conditions Générales**.

La **fréquence de transmission** du **rapport d'activité** peut être modifiée par l'application de la **clause de réexamen** stipulée à l'article **23** des présentes **Conditions Générales**.

13.2.2 Reporting trimestriel

Le **Prestataire** doit transmettre à la **Cnam** à fréquence **trimestrielle** un **récapitulatif des dépenses et consommations** dont le contenu est stipulé aux **Conditions Techniques Particulières**.

Les modalités de transmission de ce récapitulatif seront précisées lors de la **réunion de cadrage**.

En cas de manquement, le **Prestataire** s'expose à la pénalité stipulée à l'article **19.3.4** des présentes **Conditions Générales**.

La fréquence de transmission du récapitulatif des dépenses et consommations peut être modifiée par l'application de la **clause de réexamen** stipulée à l'article 23 des présentes Conditions Générales.

13.2.3 Reporting annuel

Le **Prestataire** doit transmettre à la **Cnam** à fréquence **annuelle** un **bilan d'activité** et un **bilan carbone** dont le contenu est stipulé aux **Conditions Techniques Particulières**.

Les modalités de transmission du **bilan d'activité** et du **bilan carbone** seront précisées lors de la **réunion de cadrage**.

En cas de manquement, le **Prestataire** s'expose à la pénalité stipulée à l'article 19.3.4 des présentes **Conditions Générales**.

La fréquence de transmission du **bilan d'activité** ou du **bilan carbone** peut être modifiée par l'application de la **clause de réexamen** stipulée à l'article 23 des présentes **Conditions Générales**.

ARTICLE 14. MOYENS D'EXECUTION

14.1 MOYENS HUMAINS

Le **Prestataire** a obligation d'affecter à l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, les moyens humains stipulés, le cas échéant, dans son mémoire technique.

14.2 MOYENS MATERIELS ET TECHNIQUES

Le **Prestataire** a obligation d'affecter à l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, les moyens matériels et techniques stipulés aux **Conditions Techniques Particulières** et le cas échéant, dans son mémoire technique permettant de fournir un Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées selon les règles de l'art.

En cas de manquement à cette obligation, l'accord-cadre n°AC.2024.1992 peut être résilié dans les conditions stipulées à l'article 20 du présent document.

PARTIE IV : MODALITES FINANCIERES

ARTICLE 15. PRIX

15.1 GENERALITES

L'accord-cadre n°AC.2024.1992 comprend les prix stipulés au **Bordereau des Prix Unitaires**.

Ces prix sont des prix déterminés.

15.2 CONTENU DES PRIX

Les prix stipulés au **BPU** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 sont réputés :

- Etablis sur la base des conditions économiques du mois « Mo » défini à l'Acte d'Engagement ;
- Établis hors TVA et en euros ;
- Comprendre tous les éléments stipulés aux **Conditions Administratives Particulières** et aux **Conditions Techniques Particulières** ;
- Comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres (éco contribution, écotaxe, etc.) frappant obligatoirement l'exécution des prestations constituant le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées au moment de son exécution à l'exclusion des frais d'affranchissement ainsi que des taxes, frais et prestations douanières/aéroportuaires/maritimes.

Les sujétions survenant au cours de l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 et n'entrant pas dans les événements considérés comme cas de force majeure sont réputées être comprises dans l'économie de l'accord-cadre.

Ces sujétions s'inscrivent dans l'aléa contractuel.

En aucun cas, le **Prestataire** ne peut arguer des imprécisions, des erreurs, des omissions ou des contradictions dans les stipulations de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 pour solliciter une demande de supplément.

15.3 FORME DES PRIX

Les prix de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 sont des **prix unitaires** au sens de l'article R. 2112-6-1° du code de la commande publique.

Ces prix, appliqués aux quantités réellement exécutées, sont des prix définitifs au sens de l'article R. 2112-7 du code de la commande publique.

15.4 ACTUALISATION DES PRIX

Néant.

15.5 REVISION DES PRIX

15.5.1 Généralités

Eu égard aux variations économiques auxquelles sont assujetties certaines prestations, les prix stipulés dans le **Bordereau des Prix Unitaires** de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992** sont révisés dans les conditions définies ci-après et ce conformément à l'article R. 2112-13 du code de la commande publique.

Les prix sont révisables de plein droit sans qu'il soit nécessaire de conclure un avenant.

15.5.2 Modalités de révision des prix

a) *Fréquence de révision des prix*

Chaque prix stipulé dans le **Bordereau des Prix Unitaires** de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992** est révisé à la **date d'anniversaire** de l'accord-cadre⁴.

La **fréquence de révision des prix** peut être modifiée en application de la clause de réexamen stipulée à l'article **23** des présentes **Conditions Générales**.

b) *Indice de révision des prix*

Le ou les indices de référence choisis en fonction de leur structure pour présenter l'évolution du prix des prestations faisant l'objet de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992** sont les suivants :

- Indice des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 82.19 – Photocopie, préparation document, autres services spécialisés soutien de bureau – Prix de base – Base 2021 (Identifiant 010766464)
Cet indice est dénommé « **IC** » ci-après
- Indice des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – A17 HZ – Transports et entreposage - Prix de marché – Base 2021 (Identifiant 010766503)
Cet indice est dénommé « **ITE** » ci-après
- Indice des prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 17.21 – Papier et carton ondulés et emballages en papier ou en carton - Prix de marché – Base 2021 (Identifiant 010764126)
Cet indice est dénommé « **IF** » ci-après
- Indice Syntec révisé de la Fédération Syntec
Cet indice est dénommé « **SynRev** » ci-après

En cas de disparition de tout indice, la révision des prix s'effectue, sans qu'il soit nécessaire de procéder à un avenant, sur la base de l'indice de substitution/remplacement désigné par l'INSEE ou la Fédération SYNTEC.

⁴ La date d'anniversaire est la date de notification de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992**.

c) *Formule de révision des prix*

Chaque prix de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 relatif à l'envoi de courrier en lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) est révisé par l'application de la formule suivante :

$$P \times \left\{ 0,15 + \left(0,30 \times \frac{IC_1}{IC_0} \right) + \left(0,35 * \frac{ITE_1}{ITE_0} \right) + \left(0,20 * \frac{IF_1}{IF_0} \right) \right\}$$

Dans laquelle :

- « P » est le prix initial⁵ ou le cas échéant, le dernier prix révisé ;
- « IC₁ » est le dernier indice de révision dénommé ci-avant (IC), publié à la date d'anniversaire de l'accord-cadre n°AC.2024.1992
- « IC₀ » est le cas échéant :
 - o Le dernier indice de révision dénommé ci-avant (IC), publié au mois d'établissement des prix stipulé à l'Acte d'Engagement
 - o Ou, le dernier indice de révision dénommé ci-avant (IC), publié à la date de la dernière révision des prix
- « ITE₁ » est le dernier indice de révision dénommé ci-avant (ITE), publié à la date d'anniversaire de l'accord-cadre n°AC.2024.1992
- « ITE₀ » est le cas échéant :
 - o Le dernier indice de révision dénommé ci-avant (ITE), publié au mois d'établissement des prix stipulé à l'Acte d'Engagement
 - o Ou, le dernier indice de révision dénommé ci-avant (ITE), publié à la date de la dernière révision des prix
- « IF₁ » est le dernier indice de révision dénommé ci-avant (IF), publié à la date d'anniversaire de l'accord-cadre n°AC.2024.1992
- « IF₀ » est le cas échéant :
 - o Le dernier indice de révision dénommé ci-avant (IF), publié au mois d'établissement des prix stipulé à l'Acte d'Engagement
 - o Ou, le dernier indice de révision dénommé ci-avant (ITE), publié à la date de la dernière révision des prix

Les autres prix de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 sont révisé par l'application de la formule suivante :

$$P \times \left\{ 0,15 + \left(0,85 \times \frac{SynRev_1}{SynRev_0} \right) \right\}$$

Dans laquelle :

- « P » est le prix initial⁶ ou le cas échéant, le dernier prix révisé ;
- « SynRev₁ » est le dernier indice de révision dénommé ci-avant (SynRev), publié à la date d'anniversaire de l'accord-cadre n°AC.2024.1992
- « SynRev₀ » est le cas échéant :
 - o Le dernier indice de révision dénommé ci-avant (SynRev), publié au mois d'établissement des prix stipulé à l'Acte d'Engagement

⁵ Le prix initial est celui stipulé dans le Bordereau des Prix Unitaires de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 à sa date de conclusion

⁶ Idem

- Ou, le dernier indice de révision dénommé ci-avant (**SynRev**), publié à la date de la dernière révision des prix

La **Cnam** se réserve la possibilité de résilier, sans indemnité, l'accord-cadre n°**AC.2024.1992**, si la révision d'un ou plusieurs prix, par l'application de la présente clause de révision des prix, entraînerait un dépassement supérieur à **10 %** par rapport au prix initial.

15.5.3 Demande de révision des prix

La **demande de révision des prix** doit être accompagnée de toute information (notamment la valeur des indices) nécessaire au contrôle des calculs, sous peine d'irrecevabilité.

Le **Prestataire** doit transmettre sa **demande de révision des prix** à la **Cnam** dans les **trois (3) mois** suivant la **date d'anniversaire** de l'accord-cadre n°**AC.2024.1992**.

La transmission de la **demande de révision** s'effectue par mail (coordination.achats.cnam@assurance-maladie.fr).

Passé ce délai, le **Prestataire** est réputé avoir renoncé à la révision des prix. A ce titre, aucune **demande de révision des prix** ne peut être acceptée à l'expiration du délai susmentionné, sauf acceptation expresse de la **Cnam**.

La **demande de révision des prix** est instruite par la **Cnam** dans un **délai d'un (1) mois** à compter de sa date de réception.

Passé ce délai, la **Cnam** est réputé avoir accepté la **demande de révision des prix**.

ARTICLE 16. FRAIS ET TAXES REMBOURSABLES

16.1 FRAIS D'AFFRANCHISSEMENT

Les **frais d'affranchissement** supportés par le **Prestataire** à l'occasion de l'envoi d'un courrier en lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) font l'objet d'un remboursement par l'**Organisme bénéficiaire expéditeur** sur présentation d'une facture accompagnée de justificatifs à l'appui.

Les **frais d'affranchissement** sont déterminés par les services postaux au jour de l'expédition.

Ces frais d'affranchissement sont ajustables de plein droit à la hausse ou à la baisse par référence au barème des tarifs postaux.

16.2 FRAIS DE DOUANE ET TAXES DOUANIERES

Les **frais de douane et taxes douanières** supportés par le **Prestataire** à l'occasion de l'envoi d'un courrier en lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) font l'objet d'un

remboursement par l'**Organisme bénéficiaire expéditeur** sur présentation d'une facture accompagnée de justificatifs à l'appui.

Les **frais de douane et taxes douanières** sont déterminés par les services douaniers au jour de l'expédition ou le cas échéant, à la date d'entrée sur le territoire.

Ces frais et taxes sont ajustables de plein droit à la hausse ou à la baisse par référence au barème des tarifs douaniers.

16.3 TAXES AEROPORTUAIRES ET ASSIMILEES

Les **taxes aéroportuaires et assimilées** supportées par le **Prestataire** à l'occasion de l'envoi d'un courrier en lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) font l'objet d'un remboursement par l'**Organisme bénéficiaire expéditeur** sur présentation d'une facture accompagnée de justificatifs à l'appui.

Ces taxes sont ajustables de plein droit à la hausse ou à la baisse.

ARTICLE 17. AVANCE

17.1 GENERALITES

Pour chaque bon de commande, une avance au sens du code de la commande publique, calculée et versée dans les conditions visées ci-après, est prévue dans le cadre de de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Cette avance, accordée par l'**Organisme bénéficiaire**, émetteur du bon de commande, est admise uniquement lorsque :

- Le montant du bon de commande ou des prestations sous-traitées est supérieur à **50 000 € HT** ;
- La durée d'exécution du bon de commande est supérieur à **deux (2) mois**.

17.2 BENEFICIAIRES

Pour chaque bon de commande, l'avance est accordée par l'**Organisme bénéficiaire** :

- Au **Prestataire** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, sauf en cas de refus ;
- Au sous-traitant bénéficiaire du paiement direct suivant les mêmes stipulations (taux de l'avance, conditions de versement et de remboursement, etc.) que celles applicables au **Prestataire** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, sauf en cas de refus.

Le refus est exprimé, selon les cas lors de l'émission du bon de commande ou lors de la déclaration de sous-traitance.

17.3 MONTANT

Le montant de l'avance est calculé en appliquant la formule suivante : **P x M**.

Dans laquelle :

- « P » est le pourcentage d'avance (10%).
- « M » est, selon les cas :
 - o Le montant initial toutes taxes comprises du bon de commande⁷
 - o Le montant toutes taxes comprises des prestations sous-traitées

Le montant de l'avance ne peut être affecté par la mise en œuvre de la clause de révision mentionnée à l'article 15.5 des présentes **Conditions Générales**.

17.4 MODALITES DE VERSEMENT

En l'absence de renonciation, l'avance est versée dans un **délai maximal de trente (30) jours calendaires** à compter de la date de notification du bon de commande.

17.5 MODALITES DE REMBOURSEMENT

L'avance doit être impérativement remboursée en son intégralité (en une seule fois) par précompte sur les sommes dues à titre d'acomptes ou de règlement partiel définitif ou de solde lorsque le montant des prestations exécutées atteint, en fonction des cas :

- 65% du montant initial du bon de commande toutes taxes comprises ;
- 65% du montant des prestations sous-traités toutes taxes comprises.

ARTICLE 18. PAIEMENT

18.1 GENERALITES

Tout paiement dans le cadre de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 est réalisé par l'**Organisme bénéficiaire**, émetteur du bon de commande.

18.2 PERIODICITE DU PAIEMENT

Lorsque la durée d'exécution d'un bon de commande :

- Est inférieure ou égale à **un (1) mois**, le paiement des prestations s'effectue uniquement au terme de l'exécution du bon de commande sous réserve d'un service fait et jugé conforme, sauf stipulation contraire aux **Conditions Administratives Particulières** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, ;
- Est supérieure à **un (1) mois**, le paiement des prestations s'effectue **par acomptes mensuels au fur et à mesure de l'exécution du bon de commande**, sauf stipulation contraire aux **Conditions Administratives Particulières** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

⁷ En cas de sous-traitance, ce montant est diminué du montant des prestations sous-traitées

18.3 MONTANT DU PAIEMENT

Sauf stipulation contraire aux **Conditions Administratives Particulières** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, le montant de tout paiement est établi sur la base de constats contradictoires des prestations de Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées réellement exécutées, selon les cas, au terme de l'exécution d'un bon de commande ou de la date de la demande de paiement.

18.4 DEMANDE DE PAIEMENT

18.4.1 Terme de la demande de paiement

Chaque **Organisme bénéficiaire** est responsable du paiement des commandes qu'il aura passé.

A ce titre, toute **demande de paiement** du **Prestataire** doit être transmise à l'**Organisme bénéficiaire**, émetteur du bon de commande :

- Au terme de l'exécution d'un bon de commande après admission des prestations lorsque la durée d'exécution d'un bon de commande est inférieure ou égale à **un (1) mois**, sauf stipulation contraire aux **Conditions Administratives Particulières** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 ;
- Au début de chaque mois lorsque la durée d'exécution d'un bon de commande est supérieure à **un (1) mois**, sauf stipulation contraire aux **Conditions Administratives Particulières** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Cette demande recense l'intégralité des prestations de Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées effectuées le mois précédent.

18.4.2 Forme de la demande de paiement

La forme de la **demande de paiement** n'est pas libre. Elle doit prendre la forme d'une **facture**.

18.4.3 Contenu de la demande de paiement

En sus des éléments mentionnés à l'article L. 441-9 du code du commerce ou à l'article D. 2192-2 du code de la commande publique, la **demande de paiement** doit notamment comporter les éléments suivants :

- La date d'émission de la demande ;
- La référence du marché public (objet, numéro) ;
- La référence du bon de commande (objet, numéro) ;
- La quantité et la dénomination précisé des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
- Les prix unitaires et/ou forfaitaires hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
- La date de livraison des fourniture ou d'exécution des services ou des travaux ;
- Le montant total hors TVA des prestations admises et le cas échéant, diminué des réfections, pénalités ou des avances à rembourser ;
- Les éléments assujettis à la TVA, en les distinguant selon le taux applicable.

Elle doit également mentionner les frais d'affranchissement, les frais douaniers et taxes douanières ainsi que les taxes aéroportuaires et assimilées.

La **demande de paiement** doit être accompagnée des pièces justificatives suivantes :

- Un rappel des coordonnées bancaires (RIB) ;
- Le cas échéant, le détail des calculs, avec justifications à l'appui, de l'application des coefficients d'actualisation ou de révision des prix ;
- Le cas échéant, le justificatif de l'acquittement des frais d'affranchissement ;
- Le cas échéant, le justificatif de l'acquittement des frais douaniers et taxes douanières ;
- Le cas échéant, le justificatif de l'acquittement des taxes aéroportuaires et assimilées ;
- Le cas échéant, les attestations de destruction des données numériques archivées ;
- Le cas échéant, les attestations de destruction archives physiques ;
- Tout autre élément justificatif pertinent.

18.4.4 Modalités de transmission de la demande de paiement

a) *Cas des organismes bénéficiaires soumise à chorus-pro*

La **demande de paiement** est transmise par le **Prestataire** par voie électronique via le portail public de facturation (<https://chorus-pro.gouv.fr>).

Le portail public de facturation est le vecteur exclusif de transmission des demandes de paiement⁸.

En cas de réception d'une **demande de paiement** ne comportant pas l'intégralité des mentions obligatoires listées ci-avant ou comportant des informations erronées, l'**Organisme bénéficiaire** en informe le **Prestataire** du rejet de sa **demande de paiement** par message généré via Chorus Pro et l'invite à réadresser via le portail une **demande de paiement** dûment rectifiée.

Afin de transmettre ses demandes de paiement, le **Prestataire** doit renseigner les champs suivants dans l'outil :

- Le code structure de l'**Organisme bénéficiaire** ;
- Le code service de l'**Organisme bénéficiaire** ;
- Le **numéro d'engagement** communiqué par l'**Organisme bénéficiaire** lors de la notification du bon de commande.

En cas d'interrogation sur les modalités d'utilisation de ce dispositif, le **Titulaire** peut consulter le site de la Communauté Chorus (<https://communaute-chorus-pro.finances.gouv.fr/>) ou l'aide en ligne du portail Chorus Pro.

⁸ En cas de réception d'une **demande de paiement** non adressée via Chorus Pro, l'**Organisme bénéficiaire** informe le **Prestataire** du rejet de sa **demande de paiement** par mail ou par courrier et l'invite à s'y conformer.

b) *Cas des organismes bénéficiaires non soumis à chorus-pro*

Les factures sont transmises selon les modalités précisées par chaque **organisme bénéficiaire** sur le **bon de commande**.

18.4.5 Instruction des demandes de paiement

L'**Organisme bénéficiaire** accepte ou rectifie la **demande de paiement**.

Les décisions d'acceptation ou de rectification sont notifiées par mail ou autre.

En cas d'acceptation, l'**Organisme bénéficiaire** le notifie sans délai au **Prestataire** et l'invite.

En cas de rectification, l'**Organisme bénéficiaire** la complète, éventuellement, en faisant apparaître notamment les avances à rembourser, les primes et les réfections imposées, etc.

Il arrête également le montant de la somme à régler et le notifie sans délai au **Prestataire**.

Le **Prestataire** dispose d'un délai de **dix (10) jours ouvrés** à compter de la réception de cette notification pour adresser une **demande de paiement** conforme aux rectifications opérées par l'**Organisme bénéficiaire**.

En cas de contestation sur le montant des sommes dues, l'**Organisme bénéficiaire** règle les sommes qu'il a admises.

Après résolution du désaccord, il procède, le cas échéant, au paiement d'un complément, majoré, s'il y a lieu, des intérêts moratoires, courant à compter de la date de la demande présentée par le **Prestataire**.

18.5 DELAI DE PAIEMENT

Chaque **Organisme bénéficiaire** est responsable du paiement des commandes qu'il aura passé.

Le **paiement** est effectué par l'**Organisme bénéficiaire**, émetteur du bon de commande, dans un délai de **trente (30) jours calendaires** à compter de la date de réception de la **demande de paiement**.

En cas de dépassement du **délai de paiement** par l'**Organisme bénéficiaire**, émetteur du bon de commande, des **intérêts moratoires** sont versés au **Prestataire**⁹.

Conformément à l'article R. 2192-32, les **intérêts moratoires** courent à compter du lendemain de l'expiration du **délai de paiement** jusqu'à la date de mise en paiement du principal inclus.

⁹ Conformément à l'article R. 2192-31 du code de la commande publique, le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

En sus des intérêts moratoire, le **retard de paiement** donne lieu au versement d'une **indemnité forfaitaire** pour frais de recouvrement, d'un montant de **quarante (40) euros**.

Lorsque les frais de recouvrement exposés par le **Titulaire** sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire, celui-ci peut demander à **la Cnam** une indemnisation complémentaire, sur justification.

PARTIE V : OBLIGATIONS DES PARTIES

ARTICLE 1. OBLIGATIONS COMMUNES

1.1 OBLIGATION D'EXECUTION DE BONNE FOI

Conformément à l'article 1104 du code civil, le **Prestataire** et les **Organismes bénéficiaires** s'engagent à exécuter l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

1.2 OBLIGATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

Chaque **PARTIE** a obligation d'être assurée contre les risques professionnels auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et s'engagent à régler les primes correspondantes pendant toute la durée de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 et ce pour toutes les conséquences dommageables des actes dont elle peut être tenue responsable en vertu de l'exécution de l'accord-cadre.

Afin d'apprécier le respect de cette obligation, la **PARTIE** doit communiquer une attestation valide dans les **quarante-huit (48) heures** suivant la demande formulée par l'autre **PARTIE**.

La franchise imposée par la compagnie d'assurance est à la charge de la **PARTIE** assurée.

1.3 OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

Les **PARTIES** sont soumises à une **obligation de confidentialité** dans le cadre de l'exécution du de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 visant à éviter que des **informations confidentielles** ne soient divulguées à un tiers qui n'a pas à en connaître.

Cette **obligation de confidentialité** est soumise à une durée de **dix (10) ans** à compter de la date de notification de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Constitue des **informations confidentielles**, toute information quel que soit sa nature, sa forme ou son support dont l'une des **PARTIES** est « propriétaire » ou « titulaire d'un droit » et qui est communiquée à l'autre **PARTIE**, ou obtenue de toute autre façon par ce dernier dans le cadre de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Toute **information confidentielle** est protégée par le **secret professionnel**.

Ces **informations confidentielles** restent la propriété de la **PARTIE** propriétaire ou titulaire d'un droit sur celles-ci.

Toute communication d'une **information confidentielle** dans le cadre de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 ne peut en aucun cas être interprétée comme accordant un quelconque droit de propriété, une quelconque licence d'exploitation, d'utilisation, brevet, marque, modèle ou une quelconque garantie, assurance ou déclaration en faveur de l'autre **PARTIE**.

Cette **obligation de confidentialité** impose à chaque **PARTIE** de prendre pendant l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 toutes mesures nécessaires afin d'éviter que des informations

confidentielles ne soient divulguées à un tiers qui n'a pas à en connaître et notamment les mesures suivantes :

- Ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confidentielles confiés, à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'accord-cadre **n°AC.2024.1992** ;
- Ne pas utiliser les documents et informations confidentiels traités à des fins autres que celles spécifiées à l'accord-cadre **n°AC.2024.1992** ;
- Ne pas divulguer ces documents ou informations confidentiels à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sauf à en demander l'autorisation expresse de l'autre **PARTIE** et ce dans les limites nécessaires à l'exécution de l'accord-cadre **n°AC.2024.1992** ;
- Prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution de l'accord-cadre **n°AC.2024.1992** ;
- Prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations confidentiels traités tout au long de la durée de l'accord-cadre **n°AC.2024.1992** ;
- Procéder à la destruction, au terme de l'accord-cadre **n°AC.2024.1992**, de tous fichiers manuels ou informatisés stockant des informations confidentielles.

La **PARTIE** propriétaire d'une information confidentielle ou titulaire d'un droit sur celle-ci se réserve le droit de procéder à toute vérification visant à apprécier la bonne exécution de **l'obligation de confidentialité**.

En cas de manquement à **l'obligation de confidentialité**, la **PARTIE** lésée peut résilier pour faute l'accord-cadre **n°AC.2024.1992** dans les conditions stipulées à l'article **20** des présentes **Conditions Générales**.

La résiliation de l'accord-cadre **n°AC.2024.1992** ne fait pas obstacle à l'exercice d'actions en responsabilité contractuelle en vue de la réparation du préjudice subi ou d'actions en responsabilité pénale en vue de la condamnation de la **PARTIE** fautive.

Si l'une des **PARTIES** est obligé de communiquer une information confidentielle du fait d'une injonction administrative ou judiciaire, il n'est pas exposé aux sanctions et actions mentionnées ci-avant.

Dans cette hypothèse, la **PARTIE** obligée doit :

- Le notifier sans délai à l'autre **PARTIE** ;
- Le cas échéant et sur demande de l'autre **PARTIE**, coopérer pleinement avec lui afin de contester cette divulgation.

Si après une telle contestation, la divulgation est toujours exigée, la **PARTIE** obligée doit demander à ce que cette information soit traitée confidentiellement par l'administration, l'organe ou le tribunal concerné.

1.4 OBLIGATION EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 peut donner lieu au traitement de données à caractère personnel listées à l'**Annexe « RGPD »**.

Chaque **PARTIE** est tenue au respect des règles, européennes et françaises, applicables au traitement des données à caractère personnel mis en œuvre aux fins de l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Eu égard au traitement de données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, le **Prestataire** est placé dans une situation de sous-traitance vis-à-vis des **Organismes bénéficiaires**, au sens de la réglementation relative à la protection des données personnelles (Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 / Loi n°78-17 du 6 janvier 1978).

En tant que **co-responsable de traitement** au sens du RGPD, les **Organismes bénéficiaires** sont soumis aux obligations stipulées à l'**Annexe « RGPD »**.

En tant que **sous-traitant** au sens du RGPD, le **Prestataire** est soumis aux obligations stipulées à l'**Annexe « RGPD »**.

En cas de manquement, le **Prestataire** s'expose à la pénalité mentionnée à l'article **19.3.4** des présentes **Conditions Générales**.

En cas d'évolution de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel en cours d'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, les modifications nécessaires pour se conformer aux règles nouvelles, donnent lieu à la signature d'un avenant par les **PARTIES** ou, en l'absence d'accord entre les **PARTIES**, à une modification unilatérale par la **Cnam**.

ARTICLE 2. OBLIGATIONS PROPRES AU PRESTATAIRE

2.1 OBLIGATION D'INSERTION SOCIALE

Dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, le **Prestataire** a obligation de réaliser une **action d'insertion sociale** permettant l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales et/ou professionnelles

Dans le cadre de cette **action d'insertion sociale**, le **Prestataire** doit réserver un **nombre minimal d'heures d'insertion** à des personnes rencontrant des difficultés sociales et/ou professionnelles et ce pendant toute la durée de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Le **nombre minimal d'heures d'insertion** est stipulé à l'**Acte d'Engagement** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992. Celui-ci est apprécié dans les conditions définies à l'**Annexe « Insertion sociale »**.

Les personnes rencontrant des difficultés sociales et/ou professionnelles sont définies à l'Annexe « Insertion sociale ».

En cas de difficultés rencontrée dans l'exécution de la présente **obligation d'insertion sociale**, le **Prestataire** doit en informer dans les plus brefs délais la **Cnam** en tant que représentante des **Organismes Bénéficiaires**.

Cette information est transmise par courrier recommandé avec accusé de réception ou courriel électronique avec accusé de réception.

La **Cnam** étudiera avec le **Prestataire** les moyens à mettre en œuvre pour parvenir aux objectifs d'insertion.

En cas de difficultés économiques, établies par un faisceau d'indices, le **Prestataire** peut demander à la **Cnam** la suspension ou la suppression de l'**obligation d'insertion sociale**.

Cette demande est transmise par courrier recommandé avec accusé de réception ou courriel électronique avec accusé de réception

En cas de difficultés économiques qui se traduisent par le recours à de l'activité partielle, à l'engagement d'une procédure de licenciement pour motif économique ou à l'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire, l'obligation d'insertion sociale est annulée de plein droit.

Toutefois, cette annulation est subordonnée à la communication par le **Prestataire** d'une copie des documents afférents à ces difficultés, transmis à la DIRECCTE ou au juge.

Cette communication est réalisée par courrier recommandé avec accusé de réception ou courriel électronique avec accusé de réception.

2.2 OBLIGATION DE CONSEIL

Le **Prestataire** est soumis à une **obligation de conseil** dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Cette **obligation de conseil** comprend un **devoir d'information**, un **devoir de mise en garde** et un **devoir de recommandation**.

Cette **obligation de conseil** impose notamment au **Prestataire** :

- De s'enquérir des besoins exacts des **Organismes bénéficiaires** ;
- De s'informer et de se renseigner sur la faisabilité de la mise en place et de l'exploitation du **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** envisagé et ce selon les besoins des **Organismes bénéficiaires** ;
- D'informer les **Organismes bénéficiaires** sur toute information utile et nécessaire à la parfaite exécution du **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** selon les règles de l'art et usages professionnels ;

- De mettre en garde les **Organismes bénéficiaires** contre tout risque, situation ou événement pouvant porter atteinte à la bonne exécution du **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** ;
- De recommander aux **Organismes bénéficiaires** toute mesure, choix ou autre permettant d'exécuter le **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** conformément à leurs besoins.

De manière générale, l'**obligation de conseil** impose au **Prestataire** de fournir aux **Organismes bénéficiaires** l'ensemble des conseils, mises en garde et recommandations nécessaires à la bonne exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Si des conseils, des informations, des mises en garde ou des recommandations sont formulés oralement aux **Organismes Bénéficiaires**, ils donnent obligatoirement lieu à la remise dans les meilleurs délais d'un document écrit de confirmation.

2.3 OBLIGATION DE PRUDENCE

Le **Prestataire** est soumis à une **obligation de prudence** dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Cette **obligation de prudence** impose au **Prestataire** :

- D'une part, de s'abstenir de toute situation susceptible de compromettre l'exécution indépendante, impartiale et objective du **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** ;
- Et d'autre part, de prendre toutes mesures permettant de prévenir toute situation susceptible de compromettre l'exécution indépendante, impartiale et objective du **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées**.

Constitue notamment une telle situation, toute situation d'interférence entre les intérêts directs et indirects des **Organismes bénéficiaires** et ceux du **Prestataire** dans le cadre de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 qui est de nature à influencer ou paraître influencer l'exécution indépendante, impartiale et objective du **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées**.

Tel est le cas des situations de conflits d'intérêts résultant notamment d'intérêts économiques, d'affinités politiques, de liens ou toutes autres relations ou tout intérêt commun et notamment de neutralité par rapport à une action de conseil déjà menée sur le domaine concerné au niveau d'un marché précédent.

Dans le cadre de cette obligation de prudence, le **Prestataire** doit :

- Informer les **Organismes bénéficiaires** de tout lien ou intérêt partagé qu'il détient avec les personnes physiques ou morales susceptibles de participer ou intervenir dans l'exécution du **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** ;
- Signaler sans délai et par écrit toute situation susceptible de compromettre l'exécution indépendante, impartiale et objective du **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** ;

- S'assurer que les membres de son personnel et de ses organes d'administration et de direction ne se trouvent pas dans une situation susceptible de compromettre l'exécution indépendante, impartiale et objective du **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** ;
- Remplacer immédiatement tout membre de son personnel et de ses organes d'administration et de direction qui serait exposé à une situation susceptible de compromettre l'exécution indépendante, impartiale et objective du **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** ;
- Prendre immédiatement après en avoir connaissance toute mesure visant à mettre un terme à une situation susceptible de compromettre l'exécution indépendante, impartiale et objective du **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées**.

En tant que représentante des **Organismes bénéficiaires**, la **Cnam** se réserve le droit de procéder à toute vérification visant à apprécier la bonne exécution de l'**obligation de prudence**.

En cas de manquement à l'obligation de prudence, la **Cnam** peut, au nom et pour le compte des **Organismes bénéficiaires**, résilier pour faute l'accord-cadre n°AC.2024.1992 dans les conditions mentionnées à l'article 20 des présentes **Conditions Générales**.

2.4 OBLIGATION DE REGULARITE FISCALE ET SOCIALE

Dans le cadre de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, le **Prestataire** a obligation de s'abstenir de tout travail illégal notamment en s'abtenant de recourir à du travail dissimulé ou d'employer un étranger non muni du titre l'autorisant à exercer une activité salariée en France.

En tant que représentante **Organismes bénéficiaires**, la **Cnam** doit s'assurer que le **Prestataire** ne réalise aucun travail dissimulé ou n'emploie aucun salarié étranger non autorisé à travailler et ce pendant toute la durée de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Afin de lui permettre de procéder aux vérifications lui incombant en tant que représentante des donneurs d'ordre, le **Prestataire** a obligation de transmettre à la **Cnam** :

- Lorsque qu'il est établi en France :
 - o Les pièces prévues à l'article D.8222-5 du code du travail ;
 - o La liste nominative des salariés étrangers employés et soumis à l'autorisation de travail mentionnée à l'article D. 8254-2 du code du travail ;
- Lorsque qu'il est établi ou domicilié à l'étranger :
 - o Les pièces prévues à l'article D.8222-7¹⁰ du code du travail ;
 - o La liste nominative des salariés étrangers employés et soumis à l'autorisation de travail mentionnée à l'article D. 8254-4 du code du travail.

Ces pièces sont à transmettre tous les **six (6) mois** jusqu'à la fin de l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Afin de faciliter la transmission des pièces susmentionnées, la **Cnam** met gratuitement à la disposition du **Prestataire** une plateforme en ligne (<http://www.e-attestations.fr>).

¹⁰ Les pièces doivent être rédigées en langue française ou être accompagnées d'une traduction en langue française

En cas de manquement à la présente obligation de régularité fiscale et sociale, la **Cnam** peut, au nom et pour le compte des **Organismes bénéficiaires**, résilier l'accord-cadre n°AC.2024.1992 pour faute dans les conditions stipulées à l'article 20 des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 3. OBLIGATIONS PROPRES AUX ORGANISMES BENEFICAIRES

3.1 OBLIGATION DE COOPERATION ET D'ASSISTANCE

Les **Organismes bénéficiaires** s'engagent à coopérer et assister de bonne foi le **Prestataire** dans l'exécution du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Dans le cadre de cette coopération et assistance, les **Organismes bénéficiaires** s'engagent à mettre à disposition du **Prestataire** et ce dans les plus brefs délais toutes les données, documents, documentation, informations ou autre nécessaire à la bonne exécution du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

3.2 OBLIGATION DE PAIEMENT

Les **Organismes bénéficiaires** s'engagent à procéder au paiement des prestations constituant le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées dans les conditions, termes et formes mentionnées à l'article 18 des présentes Conditions Générales.

3.3 OBLIGATION DE REMBOURSEMENT

Les **Organismes bénéficiaires** s'engagent à procéder au remboursement des taxes et frais mentionnées à l'article 16 des présentes Conditions Générales et ce dans les conditions mentionnées à l'article précité.

PARTIE VI : SANCTIONS CONTRACTUELLES

ARTICLE 19. PENALITES

19.1 GENERALITES

Chaque **Organisme bénéficiaire** est responsable du suivi de la bonne exécution des bons de commande qu'il aura émis.

A ce titre, chaque **Organisme bénéficiaire** est seul responsable de l'application des pénalités au **Prestataire** en cas de mauvaise exécution d'un bon de commande qu'il aura émis

Les pénalités dont le **Prestataire** est redevable sont réglées par compensation au moyen de retenues sur les paiements à lui faire par l'**organisme bénéficiaire**.

Aucune exonération des pénalités n'est accordée au **Prestataire**, sauf décision expresse de l'**Organisme bénéficiaire**, émetteur du bon de commande.

L'application de la présente **clause pénale** ne fait pas obstacle au prononcé de la résiliation de l'accord-cadre pour faute du **Prestataire** ou à l'exécution au frais et risque du **Prestataire**.

19.2 PENALITES POUR RETARD

19.2.1 Généralités

La présente clause pénale vise à sanctionner tout retard du **Prestataire** dans l'exécution de certaines obligations.

Le retard est constitué lorsque le **Prestataire** ne s'est pas acquitté de son obligation dans le délai contractuellement prévu.

La « pénalité de retard » commence à courir, sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure préalable ou à une invitation préalable à présenter des observations, le lendemain du jour où le délai d'exécution a expiré.

19.2.2 Pénalités pour retard relative à l'envoi et l'archive de lettre recommandée

| Motifs d'application d'une pénalité | Montant | Modalité de calcul | Limite | Cause d'exonération |
|--|---------|-------------------------------|---|--|
| Réception tardive du flux de courriers transmis | 16 € | Par jour de retard | Néant | Force majeure |
| Dépôt postal tardif d'un courrier pour un envoi en lettre recommandée avec accusé de réception | 0,05 € | Par jour calendaire de retard | 50% du prix d'envoi du courrier en LRAR hors affranchissement | Force majeure Retard imputable aux services postaux |

| | | | | |
|--|--------|-------------------------------------|--|---------------|
| Dépôt tardif d'un courrier pour un envoi en lettre recommandée électronique | 0,25 € | Par jour calendaire de retard | 50% du prix d'envoi du courrier en LRE hors affranchissement | Force majeure |
| Restitution tardive d'un avis de réception papier | 2,50 € | Par jour calendaire de retard | 50% du prix d'envoi du courrier en LRE hors affranchissement | Force majeure |
| Restitution tardive de l'ensemble des courriers et preuves archivés | 50 € | Par jour calendaire de retard | 50% du forfait de restitution | Force majeure |
| Réclamation tardive auprès des services postaux d'une preuve de distribution ou non distribution | 1 € | Par jour calendaire de retard | Néant | Force majeure |
| Versement tardif ou avance tardif de l'indemnité postal pour perte ou avarie | 1 € | Par jour calendaire de retard | Néant | Force majeure |
| Fourniture tardive d'un certificat électronique qualifié ou d'une signature électronique qualifiée | 25 € | Par jour calendaire de retard | 50% du prix de fourniture du certificat ou signature | Force majeure |
| Signalement tardif d'une anomalie | 25 € | Par jour calendaire de retard | Néant | Force majeure |

19.2.3 Pénalités pour retard relative à la mise en œuvre ou l'exploitation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées

| Motifs d'application d'une pénalité | Montant | Modalité de calcul | Limite | Cause d'exonération |
|--|---------|----------------------------|--|---------------------|
| En cas de livraison tardive du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées | 1.000 € | Par jour ouvré de retard | 50% du prix d'initialisation et de démarrage des prestations | Force majeure |
| En cas de livraison tardive de la documentation fonctionnelle du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées | 100 € | Par jour ouvré de retard | 10% du prix d'initialisation et de démarrage des prestations | Force majeure |
| En cas de correction tardive à la suite d'un test non concluant pendant la phase test | 500 € | Par jour ouvré de retard | 10% du prix d'initialisation et de démarrage des prestations | Force majeure |
| En cas réalisation tardive des prestations d'intégration en vue du déploiement du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées | 500 € | Par jour ouvré de retard | 25% du prix d'initialisation et de démarrage des prestations | Force majeure |
| En cas de correction tardive à la suite d'une anomalie constatée pendant la procédure de vérification de service régulier | 500 € | Par jour ouvré de retard | 10% du prix d'initialisation et de démarrage des prestations | Force majeure |
| En cas de retard dans la prise en compte d'une anomalie ou incident | 25 € | Par heure ouvrée de retard | 2.000 € | Force majeure |
| En cas de retard dans l'établissement et la transmission du diagnostic d'une anomalie ou d'un incident bloquant/grave | 50 € | Par heure ouvrée de retard | 4.000 € | Force majeure |
| En cas de retard dans l'établissement et transmission du diagnostic d'une anomalie ou d'un incident gênant | 25 € | Par jour ouvré de retard | 250 € | Force majeure |

| Motifs d'application d'une pénalité | Montant | Modalité de calcul | Limite | Cause d'exonération |
|--|---------|----------------------------|----------|---------------------|
| En cas de retard dans la mise œuvre d'une solution de résolution en réponse à une anomalie ou un incident bloquant | 500 € | Par heure ouvrée de retard | 40.000 € | Force majeure |
| En cas de retard dans la mise œuvre d'une solution de résolution en réponse à une anomalie ou un incident grave | 300 € | Par heure ouvrée de retard | 24.000 € | Force majeure |
| En cas de retard dans la mise œuvre d'une solution de résolution en réponse à une anomalie ou un incident gênant | 100 € | Par jour ouvré de retard | 3.000 € | Force majeure |

19.3 PENALITE POUR MANQUEMENT

19.3.1 Généralités

La présente clause pénale vise à sanctionner tout manquement du **Prestataire** à une obligation particulière.

19.3.2 Pénalités pour manquement relatif à l'envoi et l'archivage de lettre recommandée

La pénalité pour l'un des manquements stipulés ci-après est due sur simple constatation de l'**Organisme bénéficiaire** sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure préalable ou une invitation préalable à présenter des observations.

| Motifs d'application d'une pénalité | Montant | Modalité de calcul | Limite | Cause d'exonération |
|--|---------|------------------------------------|--------|--|
| En cas de défaut de réception du flux de courriers transmis | 1 € | Par courrier | Néant | Force majeure |
| En cas de défaut de dépôt postal d'un courrier pour un envoi en lettre recommandée avec accusé de réception | 16 € | Par courrier | Néant | Force majeure Dépôt impossible du fait des services postaux |
| En cas de défaut de dépôt d'un courrier pour un envoi en lettre recommandée électronique | 16 € | Par courrier | Néant | Force majeure |
| En cas de défaut d'archivage d'un courrier ou d'une preuve | 16 € | Par document non archivé | Néant | Force majeure |
| En cas de défaut de restitution d'un avis de réception papier | 16 € | Par avis de réception non restitué | Néant | Force majeure |
| En cas de défaut de réclamation auprès des services postaux d'une preuve de distribution ou non distribution | 16 € | Par preuve non réclamée | Néant | Force majeure Manquement imputable aux services postaux |
| En cas de défaut d'information en cas d'anomalie | 100 € | Par anomalie non signalée | Néant | Force majeure |
| En cas de perte d'une preuve de dépôt, de distribution ou de non distribution | 16 € | Par preuve perdue | Néant | Force majeure |

Le défaut est notamment caractérisé en cas de dépassement du délai contractuellement prévu de plus de **cinq (5) jours calendaires** ou en cas de non-exécution manifeste de l'obligation contractuelle.

19.3.3 Pénalités pour manquement relatif à la mise en œuvre ou l'exploitation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées

La pénalité pour l'un des manquements stipulés ci-après est due sur simple constatation de la **Cnam** sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure préalable ou une invitation préalable à présenter des observations.

| Motifs d'application d'une pénalité | Montant | Modalité de calcul | Limite | Cause d'exonération |
|--|---------|--------------------|--------|---------------------|
| En cas de signalement tardif d'une opération de maintenance préventive | 100 € | Par manquement | Néant | Force majeure |

19.3.4 Pénalités pour manquement relatif aux autres obligations contractuelles

La pénalité pour l'un des manquements stipulés ci-après est due sur simple constatation de la **Cnam** sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure préalable ou une invitation préalable à présenter des observations.

| Motifs d'application d'une pénalité | Montant | Modalité de calcul | Limite | Cause d'exonération |
|--|---------|------------------------------------|--------|---|
| En cas d'absence à une réunion de cadrage, d'exploitation ou de suivi | 50 € | Par réunion | Néant | Force majeure |
| En cas de non transmission mensuel du rapport d'activité | 50 € | Par constatation | Néant | Force majeure |
| En cas de non transmission trimestrielle du récapitulatif des dépenses et consommations | 100 € | Par constatation | Néant | Force majeure |
| En cas de non transmission annuelle du bilan d'activité ou du bilan carbone | 200 € | Par constatation | Néant | Force majeure |
| En cas de non-respect du nombre minimal d'heures d'insertion | 60 € | Par heure d'insertion non réalisée | Néant | Force majeure Causes stipulées dans l'Annexe Insertion |
| En cas de non transmission trimestrielle des pièces justificatives propres à permettre le contrôle et le suivi des actions d'insertion | 100 € | Par constatation | Néant | Force majeure |
| En cas de manquement aux obligations en matière de protection des données à caractère personnel | 1.000 € | Par constatation | Néant | Force majeure |

| | | | | |
|--|-------|--|-------|---------------|
| En cas de non-respect des échéances du plan d'actions ou en cas d'absence de plan d'actions lors de divergences non autorisées avec le PAS | 500 € | Par échéance manquée ou par constatation | Néant | Force majeure |
|--|-------|--|-------|---------------|

ARTICLE 20. RESILIATION POUR FAUTE

20.1 GENERALITES

La **Cnam** peut, au nom et pour le compte des **Organismes bénéficiaires**, résilier unilatéralement l'accord-cadre n°AC.2024.1992 en cas d'une **faute d'une gravité suffisante**.

Constitue notamment une **faute d'une gravité suffisante** :

- La sous-traitance non déclarée ;
- Le non-respect des obligations fiscales et sociales ;
- La tromperie sur la qualité d'exécution des prestations constituant le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées ;
- Le fait de se livrer à l'occasion de l'exécution de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 à des actes frauduleux ;
- Le manquement à l'obligation de confidentialité ;
- Le retard excessif (+ de 4 semaines ouvrés de retard) dans la mise en œuvre Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées
- Le fait que le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées soit indisponible pendant plus de quinze (15) jours calendaires consécutifs ;
- La destruction par négligence ou par imprudence des documents archivés ;
- Le manquement répété aux obligations en matière de protection des données à caractère personnel ;
- L'incapacité définitive à exécuter les présentes obligations contractuelles.

20.2 PROCEDURE DE RESILIATION

En cas d'une faute d'une gravité suffisante, la **Cnam** peut, au nom et pour le compte des **Organismes bénéficiaires**, mettre en demeure le **Prestataire** de remédier aux manquements qui lui sont reprochés sous peine de **résiliation pour faute**.

La **mise en demeure**, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, doit mentionner explicitement, à peine de nullité, la présente **clause résolutoire** ainsi que le ou les manquements reprochés au **Prestataire**.

Elle doit également inviter le **Prestataire**, d'une part, à remédier aux manquements reprochés sous un délai raisonnable¹¹ et d'autre part, à présenter ses éventuelles observations.

En cas de **mise en demeure** restée infructueuse, la **Cnam** peut prononcer unilatéralement de plein droit, la **résiliation** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 et ce sans préjudice de tous dommages intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

¹¹ Le délai ne peut être inférieur à dix (10) jours ouvrés.

La décision de **résiliation** est notifiée au **Prestataire** par lettre recommandée avec accusé de réception.

20.3 EFFETS DE LA RESILIATION

La **résiliation unilatérale** pour faute du **Prestataire** ne donne droit à aucune indemnité au profit du **Prestataire**.

La **résiliation unilatérale pour faute** du **Prestataire** n'a d'effet que pour l'avenir.

Elle prend effet à la **date indiquée dans la décision de de résiliation**, ou à défaut, à la **date de la notification de la décision de résiliation**.

A l'exception de l'obligation de confidentialité et des éventuelles garanties attachés aux prestations, la résiliation met un terme à l'ensemble des obligations découlant de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 et pendantes à la date d'effet de la décision de résiliation.

Dans les **trente (30) jours calendaires** suivants la date de prise d'effet de la **résiliation**, chaque **Organisme bénéficiaire** s'acquittera auprès du **Prestataire** de toutes les créances impayées pour la période précédant la résiliation, étant précisé que la résiliation de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 ne saurait avoir d'effet extinctif sur les créances nées avant la date de prise d'effet de la résiliation.

ARTICLE 21. EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES

21.1 GENERALITES

Chaque **Organisme bénéficiaire** se réserve la possibilité **de faire intervenir aux frais et risques du Prestataire un autre prestataire** en cas d'indisponibilité du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées pendant plus de **cinq (5) jours calendaires** consécutifs ;

En tant que représentant des **Organismes bénéficiaires**, la **Cnam peut faire intervenir aux frais et risques du Prestataire un autre prestataire** en cas de résiliation pour faute de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

21.2 PROCEDURE D'EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUE

En cas d'indisponibilité du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées, tout **Organisme bénéficiaire** peut mettre en demeure le **Prestataire** de remédier aux manquements reprochés sous peine de faire intervenir aux frais et à ses risques un autre prestataire.

La **mise en demeure**, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, doit mentionner explicitement, à peine de nullité, la présente clause d'exécution aux frais et risque ainsi que le ou les manquements reprochés au **Prestataire**.

Elle doit également inviter le **Prestataire**, d'une part, à remédier aux manquements reprochés sous un délai raisonnable¹² et d'autre part, à présenter ses éventuelles observations.

En cas d'une **mise en demeure** infructueuse, l'**Organisme bénéficiaire** notifie sans délai au **Prestataire** la décision de faire exécuter les prestations par un tiers, en lieu et place du Prestataire et à ses frais et risque.

Cette notification est réalisée par lettre recommandée avec accusé de réception.

21.3 EFFETS DE L'EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUE

En cas d'intervention d'un autre prestataire aux frais et risques du **Prestataire**, ce dernier ne peut s'y opposer ou prétendre à une quelconque indemnité.

L'augmentation des dépenses, par rapport aux prix de l'accord-cadre **n°AC.2024.1992** , résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du **Prestataire** est à sa charge.

A ce titre, le surcoût supporté par l'**Organisme bénéficiaire**, correspondant à la différence entre le prix qu'il aurait dû régler au **Prestataire** pour la réalisation des prestations et le prix effectivement payé pour l'exécution de celles-ci à la place du **Prestataire**, est déduit des sommes dues au **Prestataire** au titre des prestations reçues.

La diminution des dépenses, par rapport aux prix de l'accord-cadre **n°AC.2024.1992**, résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du **Prestataire** ne lui profite pas.

¹² Le délai ne peut être inférieur à dix (10) jours ouvrés.

PARTIE VII : AUTRES STIPULATIONS

ARTICLE 22. CLAUSE D'EXCLUSIVITE

Chaque **Organisme bénéficiaire** s'engage à recourir uniquement à un Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées, objet de l'accord-cadre n°AC.2024.1992, qu'auprès du **Prestataire** excepté en cas de défaillance, d'incapacité ou d'impossibilité de ce dernier.

Dans le cas contraire, le **Prestataire** a le droit d'être indemnisé du manque à gagner.

Cet **engagement d'exclusivité** vaut uniquement pour la durée de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

ARTICLE 23. CLAUSE DE REEXAMEN

23.1 GENERALITES

En application de l'article R. 2194-1 du code de la commande publique, la présente clause permet de réexaminer les caractéristiques suivantes :

- Le montant maximal de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 ;
- La fréquence des réunions de suivi ;
- La fréquence de transmission des reportings ;
- La fréquence de révision des prix de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 ;

23.2 REEXAMEN DU MONTANT MAXIMAL DE L'ACCORD-CADRE

Afin de faire face à une évolution imprévisible des consommations, la **Cnam** peut, au nom et pour le compte des **Organismes bénéficiaires**, **augmenter le montant maximal** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

L'**augmentation du montant maximal** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 peut intervenir uniquement :

- A la date d'anniversaire de l'accord-cadre ;
- Lorsque que le montant global des prestations facturées dans le cadre de l'accord-cadre a atteint **80%** du montant maximal de l'accord-cadre.

L'**augmentation** ne peut excéder **20%** du **montant maximal** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

L'**augmentation du montant maximal** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 fait l'objet d'un avenant.

La **Cnam** peut conclure au nom et pour le compte des **Organismes bénéficiaires** l'avenant visant à augmenter le montant maximal de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 en application de la présente **clause de réexamen**.

23.3 REEXAMEN DE LA FREQUENCE D'INTERVENTION DE LA REVISION DES PRIX

Afin de faire face à une évolution imprévisible du contexte économique, les **PARTIES** à l'accord-cadre n°AC.2024.1992 peuvent tous les **six (6) mois** modifier la **fréquence de révision des prix**.

La **fréquence de révisions des prix** est actée conjointement entre les **PARTIES** par avenant.

Toute modification de la fréquence d'intervention des **révisions de prix** ne vaut que pour l'avenir.

A ce titre, l'avenant conclu en application de la présente clause de réexamen ne saurait avoir un effet rétroactif.

La **Cnam** peut conclure au nom et pour le compte des **Organismes bénéficiaires**, l'avenant visant à modifier la fréquence d'intervention des **révisions de prix** de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 en application de la présente **clause de réexamen**.

23.4 REEXAMEN DE LA FREQUENCE D'INTERVENTION DES REPORTINGS

Afin d'adapter le niveau de reporting, les **PARTIES** à l'accord-cadre n°AC.2024.1992 peuvent tous **six (6) mois** modifier la **fréquence de transmission du rapport d'activité**, du **récapitulatif des dépenses et consommations** et du **bilan d'activité**.

La **fréquence de révisions des prix** est actée conjointement entre les **PARTIES** par avenant.

Toute modification de la fréquence d'intervention des **révisions de prix** ne vaut que pour l'avenir.

A ce titre, l'avenant conclu en application de la présente clause de réexamen ne saurait avoir un effet rétroactif.

La **Cnam** peut conclure au nom et pour le compte des **Organismes bénéficiaires** l'avenant visant à modifier la fréquence de transmission des éléments de reporting de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 en application de la présente **clause de réexamen**.

ARTICLE 24. PROPRIETE INTELLECTUELLE

24.1 GENERALITES

En tout état de cause, chaque **PARTIE** est et demeure entièrement propriétaire des éléments de propriété intellectuelle qu'elle met à disposition de l'autre **PARTIE** dans le cadre de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

En outre, chaque **PARTIE** déclare qu'elle dispose des droits nécessaires pour fournir les éléments de propriété intellectuelle dans les conditions prévues par l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

Par exception à l'article **25** des présentes **Conditions Générales**, les litiges portant sur des actions civiles relatives à la propriété littéraire et artistique relevant de l'article L. 331-1 du code de la propriété intellectuelle sont portés devant la juridiction judiciaire compétente.

24.2 PROPRIETE INTELLECTUELLE DES ELEMENTS PREEXISTANTS

Le **Prestataire** demeure propriétaire de ses droits de propriété intellectuelle, notamment sur le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées ainsi que sur ses techniques, idées, concepts, informations, documentation, savoir-faire, méthodes ou procédés, qu'ils soient antérieurs, acquis ou améliorés à l'occasion ou à l'issue de l'exécution du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées (« Eléments Préexistants »).

24.3 PROPRIETE INTELLECTUELLE DU SERVICE D'ENVOI ET D'ARCHIVAGE DE LETTRES RECOMMANDEES

Le **Prestataire** déclare être titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle afférents au Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées et que son utilisation ne porte pas atteinte à un quelconque droit de propriété intellectuelle de tiers.

Par les présentes **Conditions Générales**, le **Prestataire** accorde aux **Organismes bénéficiaires** une licence d'utilisation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

La licence accordée par le **Prestataire** donne aux **Organismes bénéficiaires** le droit d'utiliser tout ou partie du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées pendant une durée maximale de **quinze (15) ans** à compter de la date de notification de l'accord-cadre n°AC.2024.1992.

En contrepartie de ce droit, les **Organismes bénéficiaires** s'engagent à n'utiliser le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées que pour leurs propres besoins.

Ils s'interdisent de le mettre à disposition de quiconque à l'exception de leurs employés ;

Les **Organismes bénéficiaires** ne pourront pas modifier le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées, ni l'adapter sauf autorisation expresse écrite préalable du **Prestataire**.

Les **Organismes bénéficiaires** ne pourront corriger les erreurs affectant le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées. Il est expressément convenu de réserver cette correction au **Prestataire**.

Les **Organismes bénéficiaires** s'engagent à se conformer aux restrictions d'utilisation du Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées et prendre toutes mesures susceptibles d'empêcher l'utilisation, l'accès, la copie ou la divulgation des droits de propriété intellectuelle du **Prestataire**.

ARTICLE 25. REGLEMENT DES LITIGES ISSUS DE L'ACCORD-CADRE

Chaque **Organisme bénéficiaire** souhaite régler les différends l'opposant avec le **Prestataire** de manière amiable en invitant ce dernier à se rapprocher de lui en cas de différend relatif à l'interprétation des stipulations de l'accord-cadre n°AC.2024.1992 ou à l'exécution des prestations constituant le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Dans ce cadre, le **Prestataire** peut formuler une réclamation auprès de l'**Organisme bénéficiaire** concerné sous la forme d'un **mémoire en réclamation** en cas de différend relatif à l'interprétation des stipulations du présent accord-cadre ou à l'exécution des prestations constituant le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées.

Le **mémoire en réclamation** doit, sous peine de nullité, indiquer :

- La date de survenance du différend ;
- La nature du différend (interprétation ou exécution) ;
- Les motifs du différend ;
- Le cas échéant, pour chaque chef de contestation, le montant des sommes réclamées et leur justification.

La **réclamation** est préalable à tout autre recours juridictionnel sous peine d'irrecevabilité.

La **réclamation** doit être formulée par le **Prestataire** dans un délai de **deux (2) mois** à compter du jour où le différend est apparu¹³.

La **réclamation** doit être transmise par lettre recommandée avec accusé de réception.

La **Cnam** disposera d'un délai de **deux (2) mois**¹⁴ pour notifier au **Prestataire** sa décision portant acceptation de ses réclamations ou rejet de tout ou partie de ses réclamations.

La notification s'effectuera par **lettre recommandée avec accusé de réception**.

L'absence de décision dans ce délai vaut rejet de la réclamation.

En cas de rejet de tout ou partie de ses réclamations, le **Prestataire** pourra porter le différend devant :

- Le **tribunal judiciaire** territorialement compétent en application des articles 42 et suivants du code de procédure civile lorsque l'**Organisme bénéficiaire** est une personne morale de droit privé;
- Le **tribunal administratif** territorialement compétent en application de l'article R. 312-11 du code de justice administrative lorsque l'**Organisme bénéficiaire** est une personne morale de droit public.

¹³ Le délai de réclamation est prescrit à peine de forclusion.

¹⁴ Le point de départ de ce délai est la date de réception du mémoire réclamation.