

## **CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES**

**(C.C.A.P.)**

**L'acheteur :**

**CAISSE NATIONALE DE L'ASSURANCE MALADIE  
(CNAM)**

**Objet de l'accord-cadre :**

**PRESTATION DE PRISE EN CHARGE DES CONTACTS ENTRANTS DU SUPPORT  
« MON ESPACE SANTE »**

**La procédure utilisée est la suivante :**

**Appel d'offres ouvert passé en application des articles L. 2124-2 et R. 2161-2 et  
R. 2161-5 du Code de la commande publique.**

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE.1. OBJET DU MARCHÉ .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE.2. DOCUMENTS CONTRACTUELS .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE.3. PROCEDURE, FORME DE L'ACCORD-CADRE ET MONTANT .....</b>	<b>4</b>
3.1. PROCEDURE .....	4
3.2. FORME DE L'ACCORD-CADRE .....	4
3.3. ALLOTISSEMENT .....	5
3.4. MONTANT DE L'ACCORD-CADRE .....	5
<b>ARTICLE.4. DUREE DE L'ACCORD-CADRE ET OPTION.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE.5. POINT DE DEPART DES PRESTATIONS.....</b>	<b>6</b>
5.1. TRANCHE FERME - PRESTATIONS FORFAITAIRES .....	6
5.2. TRANCHE FERME - PRESTATIONS A BONS DE COMMANDE.....	6
5.3. TRANCHE OPTIONNELLE – PRESTATIONS FORFAITAIRES .....	6
5.4. TRANCHE OPTIONNELLE – PRESTATIONS A BONS DE COMMANDE.....	6
<b>ARTICLE.6. LIEUX D'EXECUTION DES COMMANDES.....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE.7. AFFERMISSEMENT DE LA TRANCHE OPTIONNELLE .....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE.8. MODALITES DE PASSATION ET D'EXECUTION DES BONS DE COMMANDE ET DUREE D'EXECUTION DES BONS DE COMMANDE.....</b>	<b>7</b>
8.1. MODALITES DE PASSATION DES BONS DE COMMANDE .....	7
8.2. MODALITES D'EXECUTION .....	8
8.3. DUREE D'EXECUTION DES BONS DE COMMANDE .....	8
<b>ARTICLE.9. DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE.10. MOYENS HUMAINS MIS EN OEUVRE .....</b>	<b>9</b>
10.1. PERSONNELS INTERVENANTS.....	9
10.2. STATUT DU PERSONNEL DU TITULAIRE .....	9
<b>ARTICLE.11. OBLIGATIONS ET ENGAGEMENT DES PARTIES .....</b>	<b>9</b>
11.1. POUR LA CNAM.....	9
11.1.1. DEVOIR GENERAL D'INFORMATION .....	9
11.1.2. PROTECTION DES DONNEES .....	9
11.2. POUR LE TITULAIRE .....	10
11.2.1. OBLIGATIONS DE CONSEIL.....	10
11.2.2. QUALITE ET CONFORMITE DES PRESTATIONS.....	10
11.2.3. DOCUMENTATION .....	10
11.2.4. PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT, SECURITE ET SANTE .....	10
11.2.5. PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL .....	11
11.2.6. PREVENTION ET TRAITEMENT DES CONFLITS D'INTERETS .....	11
<b>ARTICLE.12. TRANSFERABILITE.....</b>	<b>12</b>
12.1. PRINCIPES GENERAUX .....	12
12.2. PREPARATION DES OPERATIONS DE TRANSFERABILITE .....	12
12.3. MISE EN ŒUVRE DES OPERATIONS DE TRANSFERABILITE .....	12
12.4. FIN DE LA PERIODE DE TRANSFERABILITE .....	12
<b>ARTICLE.13. REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD).....</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE.14. FORME ET CONTENU DES PRIX .....</b>	<b>14</b>

14.1. MODALITES DE VARIATION DES PRIX (PRIX FERMES).....	14
14.2. CONTENU DES PRIX .....	14
<b>ARTICLE.15. PENALITES .....</b>	<b>16</b>
15.1. PENALITES POUR TRAVAIL DISSIMULE .....	16
15.2. CUMUL DE PENALITES .....	16
<b>ARTICLE.16. REGULARITE DE LA SITUATION FISCALE ET SOCIALE DU TITULAIRE.....</b>	<b>17</b>
<b>ARTICLE.17. MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT .....</b>	<b>17</b>
17.1. MODALITES DE FACTURATION.....	17
17.1.1. POUR LES PRESTATIONS FORFAITAIRES (TRANCHES FERME ET OPTIONNELLE) .....	17
17.1.2. POUR LES PRESTATIONS A BONS DE COMMANDE (TRANCHE FERME ET OPTIONNELLE).....	17
17.2. AVANCE .....	18
17.3. ACOMPTE(S) .....	18
17.4. MODALITES DE TRANSMISSION DES FACTURES .....	19
17.5. MENTIONS DEVANT FIGURER SUR LES FACTURES .....	20
17.6. MODALITES DE REGLEMENT .....	20
<b>ARTICLE.18. SOUS-TRAITANCE .....</b>	<b>21</b>
<b>ARTICLE.19. CESSION DU MARCHÉ .....</b>	<b>21</b>
<b>ARTICLE.20. ASSURANCE ET RESPONSABILITE .....</b>	<b>22</b>
<b>ARTICLE.21. CONFIDENTIALITE .....</b>	<b>22</b>
21.1. CONFIDENTIALITE – DEFINITION .....	22
21.2. PROPRIETE DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES.....	22
21.3. OBLIGATIONS DU TITULAIRE .....	22
21.4. DOMMAGES & INTERETS EN CAS DE NON-RESPECT DE LA PRESENTE CLAUSE.....	23
21.5. LIMITES DE RESPONSABILITE .....	23
<b>ARTICLE.22. RESILIATION .....</b>	<b>24</b>
<b>ARTICLE.23. DISPOSITIONS APPLICABLES EN CAS DE TITULAIRE ETRANGER .....</b>	<b>25</b>
<b>ARTICLE.24. LITIGES ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE .....</b>	<b>25</b>
<b>ARTICLE.25. DEROGATIONS AU CCAG-FCS .....</b>	<b>26</b>

## **ARTICLE.1. OBJET DU MARCHÉ**

L'accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de prise en charge des contacts entrants du support Mon Espace Santé.

## **ARTICLE.2. DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Par dérogation à l'article 4 du CCAG-FCS, l'accord-cadre est constitué par les documents contractuels énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

- L'Acte d'engagement et son annexe financière ;
- Le Cahier des clauses administratives particulières (C.C.A.P.) ;
- Le Cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) et ses annexes ;
- Les éventuelles modifications à l'accord-cadre ;
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de fournitures et services (CCAG-FCS) issu de l'arrêté du 30 mars 2021 et publié au JO du 1<sup>er</sup> avril 2021. (*Cette pièce générale, bien que non matériellement jointe à l'accord-cadre, est réputée parfaitement connue des parties*) ;
- Les bons de commande qui seront émis au fur et à mesure de la survenance des besoins par la CNAM ;
- L'offre du Titulaire ;
- Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs éventuels actes modificatifs.

## **ARTICLE.3. PROCEDURE, FORME DE L'ACCORD-CADRE ET MONTANT**

### **3.1. Procédure**

La procédure retenue est celle de l'appel d'offres ouvert en application des articles L. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

### **3.2. Forme de l'accord-cadre**

L'accord-cadre est un marché à tranches en application de l'article R. 2113-4 du Code de la commande publique.

Chaque tranche comporte une partie forfaitaire et une partie dite accord-cadre mono-attributaire à bons de commande, en application des articles R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R.2162-14 du Code de la commande publique.

Les prix sont fermes sur l'ensemble de la durée de l'accord-cadre.

La répartition des prestations entre les tranches est :

- La tranche ferme est dédiée à la téléphonie et au dispositif de mesure de la satisfaction client, elle comprend :
  - Une partie forfaitaire liée :
    - à la préparation du déploiement généralisé de la téléphonie et les formations initiales des conseillers ;
    - à la mise en œuvre du dispositif de mesure de la satisfaction client.
  - Une partie à bons de commande qui concerne les unités d'œuvre listées ci-dessous :
    - UO1 Run téléphonie\_Heures productives ;
    - UO2 Run téléphonie\_A l'acte.
- La tranche optionnelle consacrée aux emails comprend quant à elle :
  - Une partie forfaitaire liée à la préparation du déploiement généralisé des Emails/Formulaires web et les formations initiales des conseillers ;
  - Une partie à bons de commande qui concerne les unités d'œuvre listées ci-dessous :
    - UO3 Run Emails/Formulaires web\_Heures productives ;
    - UO4 Run Emails /Formulaires web\_A l'acte.

Les prix sont forfaitaires et unitaires en application de l'article R. 2112-6 1° et 2° du Code de la commande publique.

L'accord-cadre comporte une option sur sa durée, détaillée à l'article 4 « Durée de l'accord-cadre et option » du CCAP.

### **3.3. Allotissement**

L'accord-cadre n'est pas alloti.

### **3.4. Montant de l'accord-cadre**

L'unité monétaire de l'accord-cadre est l'euro.

L'accord-cadre est conclu sans montant minimum, mais avec un montant maximum, conformément aux dispositions de l'article R. 2162-4 2° du Code de la commande publique.

<b>19 166 666,67 € HT</b>
---------------------------

#### **ARTICLE.4. DUREE DE L'ACCORD-CADRE ET OPTION**

L'accord-cadre est d'une durée ferme de deux (2) ans. Il comporte une option sur sa durée, décrite ci-dessous.

En application des dispositions de l'article R. 2112-4 du Code de la commande publique, à l'issue de la période ferme, l'accord-cadre est reconduit tacitement à chaque date d'anniversaire de l'accord-cadre pour une période d'un (1) an, sans que sa durée totale puisse excéder quatre (4) ans (48 mois). Le Titulaire de l'accord-cadre ne peut refuser la reconduction (soit un total de deux reconductions possibles).

La CNAM se réserve le droit de ne pas procéder à la reconduction tacite de l'accord-cadre. Dans ce cas, le Titulaire de l'accord-cadre est informé par écrit de l'intention du représentant de la CNAM de ne pas reconduire l'accord-cadre au moins un (1) mois avant la date d'échéance de chaque période. Cette décision est notifiée au Titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

#### **ARTICLE.5. POINT DE DEPART DES PRESTATIONS**

##### **5.1. Tranche ferme - Prestations forfaitaires**

Le calendrier d'exécution des prestations forfaitaires sera planifié avec le Titulaire lors de la réunion de lancement du projet.

##### **5.2. Tranche ferme - Prestations à bons de commande**

Les bons de commande émis par la CNAM et notifiés au Titulaire précisent la date de démarrage des prestations et leur durée d'exécution.

##### **5.3. Tranche optionnelle – Prestations forfaitaires**

Les prestations forfaitaires de la tranche ferme sont automatiquement déclenchées à la notification de l'accord-cadre. En cas d'affermissement de la tranche optionnelle, la décision d'affermissement notifiée au Titulaire précise la date de démarrage des prestations forfaitaires de ladite tranche.

Les modalités de l'affermissement de la tranche optionnelle sont détaillées à l'article 7 « Affermissement de la tranche optionnelle » du CCAP.

##### **5.4. Tranche optionnelle – Prestations à bons de commande**

Le point de départ de ces prestations à bons de commande est identique à celui pour la tranche ferme.

## **ARTICLE.6. LIEUX D'EXECUTION DES COMMANDES**

L'ensemble des prestations qui seront exécutées par le Titulaire couvriront les usagers du périmètre de la France métropolitaine et des DROM (Départements et Régions d'outre-mer).

Les prestations se dérouleront exclusivement en France métropolitaine conformément aux modalités décrites à l'article 3.2 du CCTP.

## **ARTICLE.7. AFFERMISSEMENT DE LA TRANCHE OPTIONNELLE**

Conformément à l'article R. 2113-6 du Code de la commande publique, l'exécution d'une tranche optionnelle est subordonnée à une décision de la CNAM durant la durée de validité de l'accord-cadre. L'affermissement de tranche est notifié par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis minimum d'un (1) mois. Ce courrier précise la date effective de démarrage des prestations.

Le non affermissement d'une tranche optionnelle n'emporte pas droit à une indemnité de dédit au bénéfice du Titulaire.

Aucune indemnité d'attente n'est prévue, ce quelle que soit la date d'affermissement de la tranche optionnelle.

## **ARTICLE.8. MODALITES DE PASSATION ET D'EXECUTION DES BONS DE COMMANDE ET DUREE D'EXECUTION DES BONS DE COMMANDE**

### **8.1. Modalités de passation des bons de commande**

Les UO1 et UO3 de l'annexe financière à l'Acte d'engagement suivront des modalités de commande à la dizaine de jours ouvrés, à J+10 :

- Un bon de commande sera émis par la CNAM avec un volume d'heures productives ferme sur 10 jours ouvrés débutant à J+10 de la date de commande sur la base de prévisions de volumes et typologies de contacts par jour et heure ;
- Tous les 10 jours ouvrés, un nouveau bon de commande sera émis par la CNAM avec l'engagement sur le futur volume d'heures commandées.

Si le volume d'heures réelles à la fin de chaque mois est supérieur aux volumes commandés sur le mois, un bon de commande complémentaire sera émis par la CNAM.

Les UO2 et UO4 de l'annexe financière de l'Acte d'engagement suivront les mêmes modalités de commande, avec un système de commande à l'acte au lieu de commande à l'heure productive.

Un comité de prévisions défini au sein du CCTP sera organisé entre le Titulaire et la CNAM toutes les 2 semaines ouvrées, afin de construire les prévisions d'heures

productives et d'actes de la dizaine de jours ouvrés débutant à J+10 ouvrés après le comité.

Toute commande d'heures productives ou d'actes définitive formulée par la CNAM doit être validée par le Titulaire au plus tard dans les 3 jours ouvrés. Dans le cas contraire, la commande est réputée valide.

## **8.2. Modalités d'exécution**

Les prestations concernées par les parties à bons de commande des tranches fermes et optionnelles font l'objet d'un bon de commande daté et numéroté établi par la CNAM au fur et à mesure des besoins. Il est signé par le pouvoir adjudicateur ou son représentant.

Le bon de commande mentionne les éléments suivants :

- La référence de l'accord-cadre ;
- La date de la commande ;
- L'objet du bon de commande ;
- Le numéro du bon de commande ;
- La référence de/des unité(s) d'œuvre ;
- La/les quantité(s) ;
- Le/les prix unitaire(s) ;
- Le montant total du bon de commande HT et TTC.

Le Titulaire s'engage à exécuter, aux conditions de l'accord-cadre, les prestations objet des bons de commande qui lui sont notifiées.

## **8.3. Durée d'exécution des bons de commande**

La durée de validité des bons de commande est de 3 mois maximum. Elle ne pourra excéder la durée de validité de l'accord-cadre de plus de 3 mois, à condition que le bon de commande ait été établi avant la date d'expiration de l'accord-cadre.

Aucun bon de commande ne pourra être émis après l'expiration de l'accord-cadre.

## **ARTICLE.9. DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

Les prestations objet du présent accord-cadre sont décrites dans le CCTP.



## ARTICLE.10. MOYENS HUMAINS MIS EN OEUVRE

### 10.1. Personnels intervenants

Le Titulaire s'engage à affecter à l'exécution des prestations les personnes dont les profils sont présentés dans son mémoire technique. Il s'engage, sauf cas de force majeure, à maintenir ces compétences sur toute la durée de l'accord-cadre.

Les moyens humains à *minima* mobilisés sont définis au sein du CCTP et de l'offre du Titulaire.

### 10.2. Statut du personnel du Titulaire

Il est expressément entendu que les personnels mobilisés par le Titulaire demeurent à tous les égards ses salariés (législation du travail, sécurité sociale, congés payés, déplacements, etc). Le personnel du Titulaire demeure sous sa responsabilité juridique, son autorité hiérarchique et son contrôle.

A ce titre, pendant toute la durée de l'accord-cadre, le Titulaire fait son affaire personnelle :

- Des problèmes d'horaires et d'effectifs pour l'observation de la législation du travail relatifs notamment à la durée du travail, aux repos hebdomadaires et complémentaires et aux congés annuels ou autres ;
- Des accidents de trajet ou du travail qui pourraient survenir du fait ou à l'occasion du présent accord-cadre ainsi que du règlement de toutes cotisations sociales exigibles afférentes à son personnel.

Cette règle s'applique également aux éventuels sous-traitants ainsi qu'aux éventuels salariés portés.

## ARTICLE.11. OBLIGATIONS ET ENGAGEMENT DES PARTIES

### 11.1. Pour la CNAM

#### 11.1.1. Devoir général d'information

La CNAM est tenue de manière générale à une obligation de collaboration et d'information, et à ce titre, elle met à la disposition du Titulaire les informations et les outils qui lui sont nécessaires pour la bonne exécution des prestations du présent accord-cadre.

#### 11.1.2. Protection des données

Avant toute intervention du Titulaire, et selon le type de la mission confiée, la CNAM devra exécuter les procédures de sauvegarde des données, fichiers et programmes destinées à éviter toute perte, destruction, altération, sauf à dégager la responsabilité du Titulaire.

## **11.2. Pour le Titulaire**

### **11.2.1. Obligations de conseil**

Le Titulaire reconnaît être tenu à une obligation générale d'information, de conseil, et de recommandation auprès de la CNAM.

Il doit fournir à la CNAM l'ensemble des conseils, mises en garde, et recommandations nécessaires à la bonne exécution de l'accord-cadre.

Si des conseils, informations, et recommandations sont formulés oralement à la CNAM, ils donnent obligatoirement lieu à la remise dans les meilleurs délais d'un document écrit de confirmation.

La CNAM est tenue de manière générale à une obligation de collaboration et à ce titre, met à la disposition du Titulaire l'ensemble des informations qui leur sont nécessaires dans la réalisation des prestations confiées.

### **11.2.2. Qualité et conformité des prestations**

Le Titulaire s'engage de façon générale à garantir la qualité des prestations au niveau le plus élevé, conformément aux usages professionnels et aux règles de l'art en vigueur.

La qualité et la conformité résultent notamment :

- Du respect des stipulations du présent CCAP et du CCTP ;
- Du respect des délais d'exécution indiqués dans les bons de commande ;
- Des moyens proposés en ce qui concerne les qualifications nécessaires au bon exercice de la mission ;
- De la continuité des prestations réalisées dans le cadre de la mission ;
- Du maintien des compétences internes ;
- De l'application des normes en vigueur.

### **11.2.3. Documentation**

Le Titulaire livre tous les documents en langue française.

Le prix de cette documentation est inclus dans les prix référencés à l'annexe financière de l'Acte d'engagement de l'accord-cadre concerné.

### **11.2.4. Protection de l'environnement, sécurité et santé**

Le Titulaire veille à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes, et de préservation du voisinage. Il doit être en mesure d'en justifier le respect, en cours d'exécution de l'accord-cadre sur simple demande de la

CNAM.

En cas d'évolution de la réglementation dans ces domaines en cours d'exécution de l'accord-cadre, les modifications éventuelles, demandées par la CNAM afin de 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.

#### 11.2.5. Protection de la main d'œuvre et des conditions de travail

Le Titulaire s'engage à :

- Mettre tout en œuvre pour respecter, les obligations prévues par les lois et règlements relatifs à la protection de la main-d'œuvre et aux conditions de travail du pays où la main-d'œuvre est employée ;
- Mettre tout en œuvre pour respecter, les dispositions des huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT), notamment lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où la main-d'œuvre est employée.

#### 11.2.6. Prévention et traitement des conflits d'intérêts

Le Titulaire prendra les mesures nécessaires pour prévenir toute situation susceptible de compromettre l'exécution impartiale et objective des prestations objet du présent accord-cadre.

Un conflit d'intérêts peut notamment résulter d'intérêts économiques, d'affinités politiques, d'intérêts de toute nature susceptible de nuire à l'obligation de neutralité et de conseil sur le domaine concerné par le présent accord-cadre.

Il existe notamment un risque manifeste de conflit d'intérêts, lorsque sur un même projet ou opération, la société qui accompagne la CNAM sur des prestations d'assistance à maîtrise d'œuvre est la même que celle qui l'accompagne sur des prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage.

De même, le Titulaire ne peut réaliser une prestation d'audit général portant sur des prestations dont il a eu la charge.

Tout conflit d'intérêt surgissant pendant l'exécution de l'accord-cadre doit être signalé sans délai et par écrit à la CNAM. En cas de conflit de cette nature, le Titulaire de l'accord-cadre prend immédiatement toute mesure nécessaire pour y mettre fin et en informe la CNAM.

La CNAM se réserve le droit de vérifier que lesdites mesures sont appropriées et d'exiger, le cas échéant, que des mesures complémentaires soient prises dans le délai qu'elle prescrit.

Le Titulaire s'assure que les membres de son personnel ne se trouvent pas dans une situation pouvant donner lieu à un conflit d'intérêts. Il remplace immédiatement, et sans

exiger de la CNAM une quelconque compensation, tout membre de son personnel qui serait exposé à une telle situation.

Tout changement de forme juridique ou d'actionnariat du Titulaire intervenant lors de l'exécution de l'accord-cadre, doit être porté sans délai à la connaissance de la CNAM dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 20 du CCAP.

Le Titulaire s'abstient de tout contact de nature à compromettre son indépendance.

Le Titulaire répercute toutes les obligations pertinentes auprès des membres de son personnel ainsi qu'auprès des tiers participant à l'exécution du présent accord-cadre.

La CNAM se réserve la possibilité de recourir à des tiers pour l'exécution des prestations pour lesquelles le risque de conflit d'intérêt ne pourrait être traité en application de la présente clause.

## **ARTICLE.12. TRANSFERABILITE**

### **12.1. Principes généraux**

Par « transférabilité », les parties entendent que la **transférabilité** consiste en l'opération de transfert de responsabilité, par laquelle la CNAM fait reprendre par un nouveau Titulaire les prestations qu'il avait confié au Titulaire lors de l'arrivée à échéance du présent marché.

### **12.2. Préparation des opérations de transférabilité**

Les modalités organisationnelles et techniques de ces opérations sont réalisées par le Titulaire, sous le contrôle de la CNAM, et figurent dans un document dénommé « Rapport d'activité et retour d'expérience » et rédigé par le Titulaire.

**Ce document est nécessairement rédigé au minimum 6 mois avant la date d'échéance du marché.**

Il est présenté à la CNAM et soumis à son approbation.

### **12.3. Mise en œuvre des opérations de transférabilité**

Une fois que la CNAM tient pour acquis le futur changement de Titulaire, elle informe immédiatement le Titulaire sortant par tout moyen.

**La CNAM prend seule la décision de transmettre au Titulaire entrant le « rapport d'activité et retour d'expérience », au plus tard (1) un mois et demi avant la date d'échéance du marché.**

### **12.4. Fin de la période de transférabilité**

La période de transférabilité prend fin, en tout état de cause, à l'échéance du marché.

## **ARTICLE.13. REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD)**

L'exécution du présent accord-cadre peut placer le Titulaire dans une situation de sous-traitance vis-à-vis de la CNAM 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 effet, est qualifiée de sous-traitant « la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données pour le compte du responsable du traitement » (art. 4 RGPD).

Or, le nouveau Règlement Européen de Protection des Données Personnelles (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018, est venu fixer de nouvelles obligations pour les sous-traitants et notamment (art.28 et s. RGPD) de :

- Prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD (exemple : niveau de sécurité adapté, afin de garantir l'intégrité ou la confidentialité des données ; Article 32 RGPD) et garantisse la protection des droits des personnes;
- Ne traiter les informations que conformément aux instructions de la CNAM, y compris en ce qui concerne les transferts de données en dehors de l'Union Européenne ;
- Veiller, à ce que le personnel traitant les données soit tenu à la confidentialité ou soit soumis à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- Fournir, le cas échéant, à la CNAM ou toute autorité d'enregistrement désignée, la liste exhaustive du personnel accédant aux données ;
- Apporter l'aide à la CNAM, en fonction de la nature du traitement, pour qu'elle s'acquitte de l'ensemble de ses obligations (obligations vis-à-vis des droits des personnes concernées, de la sécurité du traitement, etc ; Chap III RGPD, articles 32 à 36 RGPD) ;
- Mettre à disposition de la CNAM toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections et contribuer à ces audits ;
- Permettre à la CNAM de gérer toutes les obligations relatives à l'exercice des droits
- Informer la CNAM de toute instruction qui pourrait constituer une violation des dispositions du RGPD et de la loi dite « informatique et libertés » modifiée (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018);
- Notifier à la CNAM, au plus tard dans les 48h, toute suspicion de violation de données, accidentelle ou non, traitées pour son compte dans les meilleurs

délais après en avoir pris connaissance afin qu'elle puisse respecter ses obligations (Art. 33 RGPD);

- Tenir un registre de toutes les catégories d'activité de traitement effectuées pour le compte de la CNAM (Art. 30.2 RGPD).

Dans l'hypothèse où le Titulaire aurait lui-même recours à de la sous-traitance pour une ou diverses missions que la CNAM lui aurait confiées, et sous réserve qu'elle l'ait préalablement et formellement autorisée, la CNAM rappelle que lesdits sous-traitants sont tenus aux mêmes obligations précitées. Le Titulaire demeure cependant pleinement responsable de l'inexécution de leurs obligations. Ces dispositions ne remettent aucunement en cause l'ensemble des obligations contractuelles spécifiées au sein de l'accord-cadre qui lie le Titulaire à la CNAM et notamment celles relatives :

- Au sort des données que traite le Titulaire pour le compte de la CNAM (suppression, destruction, retransmission de ces données) ;
- Aux règles relatives à la confidentialité.

Ainsi, sur demande de la CNAM, le Titulaire doit être en mesure de fournir l'avancée des mesures mises en place afin de se conformer à cette réglementation ainsi que les coordonnées du délégué à la protection des données (DPO) dans la mesure où le Titulaire est soumis à l'obligation d'en désigner un (Art. 37 RGPD).

## **ARTICLE.14. FORME ET CONTENU DES PRIX**

### **14.1. Modalités de variation des prix (prix fermes)**

Les prix sont :

- Forfaitaires pour les prestations forfaitaires ;
- Unitaires pour les prestations à bons de commande.

Tous les prix sont réputés fermes sur la durée de l'accord-cadre.

### **14.2. Contenu des prix**

Conformément à l'article 10.1.3 du CCAG-FCS, les prix de l'accord-cadre sont réputés comprendre tous les frais, par conséquent, les prix comprennent tous les frais afférents à l'ensemble des charges fiscales, parafiscales ou autres frappant la prestation, ainsi que tous les frais afférents à ladite prestation, telles que la préparation, l'assistance, l'organisation de tous documents, les réunions, tous les frais de déplacement ou autres frais éventuels nécessaires à l'exécution des prestations prévues au CCTP.

Les prix proposés par le Titulaire pour les prestations objet du présent accord-cadre sont réputés comprendre toutes les prestations nécessaires pour mener l'opération à bonne fin dans les circonstances de complexité, de temps, de lieu et de délai de l'opération que le Titulaire est réputé connaître parfaitement.

Les prix sont par ailleurs, réputés tenir compte des sujétions induites par les

prescriptions légales et réglementaires en vigueur à la date d'établissement des prix du présent accord-cadre.

Les prix des unités d'œuvre sont exprimés dans l'annexe financière en prix unitaire, à l'heure productive et à l'acte selon les tranches de volumes qui y sont indiquées.

Le prix d'une heure productive correspond au prix de 60 minutes de traitement de demandes CNAM, à l'exclusion de toute autre activité non productive (pauses, coaching, formation etc.) :

- Pour les activités de téléphonie entrante : l'heure productive comprend le temps de traitement des appels (durées de communication, de wrap up - temps post traitement d'un appel ou d'une tâche: renseignements dans les outils, etc-, d'action sur le compte usager) et la disponibilité des conseillers/agents en attente d'appel, la disponibilité des conseillers / agents devant être inférieure à un certain pourcentage indiqué dans le CTPP ;
- Pour les activités d'email/formulaire web : l'heure productive comprend uniquement le temps de traitement des formulaires web, incluant également le temps de wrap up et les actions sur le compte usager.

Le prix à l'acte correspond :

- Pour les activités de téléphonie entrante : le coût d'un appel comprenant le temps de traitement des appels (durées de communication, de wrap up, d'action sur le compte usager) ;
- Pour les activités dites de back office, le coût de traitement d'un email/formulaire web, incluant également le temps de wrap up et les actions sur le compte usager.

Les prix à l'heure productive et à l'acte incluent notamment :

- L'ensemble des charges de personnels (collaborateurs, encadrement, formateurs, soutien de toute nature, administratifs, supervision, etc) ;
- Les coûts de formation continue et tous les coûts liés au turnover ;
- Les tests et les procédures pilotes demandés par la CNAM dans le cadre des prestations ;
- Les points d'équipe réguliers (journaliers et/ou hebdomadaires) nécessaires à la bonne intégration par les conseillers des informations et connaissances utiles à l'accomplissement de leurs missions, notamment celles transmises par la base de connaissance ;
- Les frais de déplacements, des équipes du Titulaire, liés à la prestation ;
- Les coûts de structure (notamment les charges relatives aux locaux (y compris l'entretien, la sécurité, les équipements, les consommables, les fournitures, les assurances, impôts et taxes), les coûts d'infrastructure technique et matériels de toute nature (y compris la maintenance).



## **ARTICLE.15. PENALITES**

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-FCS, en cas de retard par rapport au calendrier de généralisation du déploiement, validé par les deux parties lors de la réunion de lancement, aux torts exclusifs du Titulaire, sous réserve de l'absence d'un décalage de planning inhérent à la CNAM, celui-ci encourt de plein droit une pénalité de :

- 30 000€ par jour ouvré de retard à partir de la date de déploiement opérationnel de la tranche téléphonie ;
- 22 000€ par jour ouvré de retard à partir de la date de déploiement opérationnel de la tranche email ;
- Applicable jusqu'à 3 mois à partir du début de la date contractualisée du déploiement opérationnel.

Par dérogation à l'article 14.1.2 du CCAG-FCS, le montant total des pénalités de retard peut excéder 10 % du montant total hors taxes de la tranche considérée.

**Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS, les pénalités liées aux engagements de service sont indiquées dans le CCTP.**

### **15.1. Pénalités pour travail dissimulé**

En cas de travail dissimulé, en application de l'article L. 8222-6 du Code du Travail, la CNAM, informé par écrit par un agent de contrôle de la situation irrégulière du Titulaire au regard des formalités mentionnées aux articles L. 8221-3 et L. 8221-5 du Code du Travail, enjoint aussitôt ce dernier de faire cesser sans délai cette situation. Le Titulaire ainsi mis en demeure apporte à la CNAM la preuve qu'il a mis fin à la situation délictuelle.

A défaut de correction des irrégularités signalées dans un délai fixé par décret en Conseil d'Etat, le Titulaire encoure une pénalité forfaitaire de 300 € par jour ouvré de retard.

En outre, la CNAM se réserve la possibilité d'appliquer dès connaissance du travail dissimulé constaté lors d'un contrôle et ce sans mise en demeure, une majoration de 25% du montant du redressement des cotisations et contributions sociales mises en recouvrement.

Si dans le cadre du dispositif d'alerte, le cocontractant n'a pas donné suite à la mise en demeure de régulariser sa situation, la pénalité contractuelle sera appliquée ou l'accord-cadre sera résilié sans indemnités aux frais et risques du Titulaire.

### **15.2. Cumul de pénalités**

Le détail des modalités de cumul est fourni à l'article 9 « Pénalités » du CCTP.



## **ARTICLE.16. REGULARITE DE LA SITUATION FISCALE ET SOCIALE DU TITULAIRE**

Dans le cadre de la lutte contre le travail illégal :

- ⇒ En application des articles L.8222-1 et L.8222-4 du Code du travail relatifs au travail dissimulé, le Titulaire remet à la CNAM les pièces prévues aux articles D.8222-5 du même code pour le cocontractant établi en France et D.8222-7 pour celui établi ou domicilié à l'étranger. Dans ce dernier cas, les pièces doivent être rédigées en langue française ou être accompagnées d'une traduction en langue française ;
- ⇒ En application des articles D.8254-1 à D.8254-4 du Code du travail, relatifs à l'emploi d'étrangers non autorisés à travailler, le Titulaire remet à la CNAM la liste nominative des salariés étrangers affectés à la prestation, comprenant pour chacun sa date d'embauche, sa nationalité, le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail.

Ces pièces sont à déposer par le Titulaire tous les six mois jusqu'à la fin de l'exécution de l'accord-cadre sur la plateforme en ligne mise à sa disposition, gratuitement, par la CNAM, à l'adresse suivante :

**<http://www.e-attestations.fr>**

En cas de non remise desdits documents, la CNAM peut, après mise en demeure restée infructueuse, résilier par courrier recommandé avec accusé de réception, l'accord-cadre, aux torts exclusifs du Titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à indemnité.

La mise en demeure est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception. Elle est assortie d'un délai d'exécution à compter de la date de notification du courrier.

La date de résiliation est précisée dans le courrier adressé au Titulaire.

## **ARTICLE.17. MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT**

### **17.1. Modalités de facturation**

#### **17.1.1. Pour les prestations forfaitaires (tranches ferme et optionnelle)**

Les prestations forfaitaires sont payées une fois la préparation du déploiement finalisée ainsi que les formations initiales effectuées.

#### **17.1.2. Pour les prestations à bons de commande (tranche ferme et optionnelle)**

- **Pour les UO1 et UO3 :**

La facturation sera établie mensuellement.

A la fin de chaque mois, le volume d'heures productives commandé sera comparé au volume réel d'heures productives effectué, sur la base des rapports statistiques d'heures productives par le Titulaire et comparés avec les extractions de la CNAM.

Si le volume d'heures productives effectué est inférieur à la commande, le volume initialement commandé sera payé au Titulaire, par application du prix unitaire de la tranche concernée de l'annexe financière.

Si le volume d'heures productives effectué est supérieur à la commande, le paiement s'effectuera à hauteur du volume d'heures productives produites réellement, par application du prix unitaire de la tranche concernée de l'annexe financière, avec l'émission d'un bon de commande complémentaire dans les conditions du présent CCAP.

- **Pour les UO2 et UO4 :**

Les modalités seront les mêmes que pour les UO1 et UO3 mais sur la base de commandes et de tarifs à l'acte et non à l'heure productive.

Il est à noter que la facturation des unités d'œuvre s'effectue à l'Heure Productive pour les 4 premiers mois de la prestation à compter du déploiement opérationnel.

A partir du 5ème mois, 2 options de tarification seront étudiées :

- Soit maintien de l'heure productive ;
- Soit passage à une tarification à l'acte.

Ce changement sera étudié avec le Titulaire lors d'un comité spécifique et dans le cas où une visibilité sur les volumes, la typologie et la durée de traitement des contacts seront suffisamment qualifiées.

## **17.2. Avance**

Sauf refus du Titulaire exprimé dans leur Acte d'Engagement, une avance sera versée dans les conditions fixées aux articles R.2191-3 à R.2191-12 du Code de la commande publique.

## **17.3. Acompte(s)**

Concernant les prestations forfaitaires, les paiements peuvent également intervenir sous la forme d'un ou plusieurs acompte(s) sur demande du Titulaire en application des articles R.2191-20 à R.2191-22 du Code de la commande publique.

Ce ou ces acomptes seront versés par la CNAM au Titulaire sur présentation d'une facture accompagnée d'un compte rendu d'avancement des prestations, validé par le service, correspondant aux prestations commandées.

Par ailleurs, le Titulaire joint au compte rendu d'avancement des prestations

mentionné ci-avant, l'ensemble des procès-verbaux de réception signés par la CNAM tel que décrit dans le présent CCAP.

#### **17.4. Modalités de transmission des factures**

En application des dispositions des articles L. 2192-1 et suivants, D. 2192-1 et suivants, R. 2192-3 et suivants du Code de la commande publique, le Titulaire transmet ses factures sous forme électronique.

**Nota :** le dispositif décrit ci-après s'impose également à ses éventuels sous-traitants admis au paiement direct.

Pour ce faire, le Titulaire doit utiliser la solution informatique gratuite et sécurisée mise à sa disposition, le portail public de facturation dénommé « Chorus Pro », dans les conditions définies au présent article.

**L'application Chorus Pro est accessible depuis l'adresse : <https://chorus-pro.gouv.fr>**

Le Titulaire est informé que Chorus Pro est le vecteur exclusif de transmission des factures sous forme dématérialisée : toute transmission de factures par un procédé de dématérialisation autre que Chorus Pro, ou toute transmission par Chorus Pro mais ne comportant pas l'intégralité des mentions obligatoires listées ci-après, ou encore toute transmission sur support papier, ne sera pas acceptée. Par suite, en cas de réception d'une facture non adressée via Chorus Pro, la CNAM informera le Titulaire concerné du rejet de sa facture par mail ou par courrier et l'invitera à s'y conformer. En cas de réception d'une facture adressée via Chorus Pro mais ne comportant pas l'intégralité des mentions obligatoires listées ci-après ou comportant des informations erronées, la CNAM informera le Titulaire concerné du rejet de sa facture par message généré via Chorus Pro et l'invitera à réadresser via le portail une facture dûment rectifiée.

Ainsi, le Titulaire devra, pour pouvoir déposer ses factures, renseigner les champs suivants dans l'outil :

- Le numéro de SIRET, qui identifiera la CNAM en tant que destinataire de la facture : 18003502402369 ;
- Le code service qui permettra de distinguer les différents services d'une même structure : SERVICE FACTURIER ;
- Le numéro d'engagement qui correspond au NUMERO DE COMMANDE ; A défaut de numéro de commande, il conviendra de mentionner le numéro de l'accord-cadre tel qu'il figure sur l'Acte d'engagement du présent accord-cadre ou, à défaut, toute référence permettant d'identifier votre prestation.

En cas d'interrogation sur les modalités d'utilisation de ce dispositif, le Titulaire pourra consulter:

- Le site Communauté Chorus Pro à l'adresse : <https://communaute-chorus-pro.finances.gouv.fr/>
- L'aide en ligne du portail Chorus Pro.

### 17.5. Mentions devant figurer sur les factures

Les factures devront comporter à *minima*, en application de l'article D. 2192-2 du Code de la commande publique, les indications suivantes, conformes à l'accord-cadre :

- Nom et adresse du Titulaire ;
- Le numéro de facture (la numérotation des factures est chronologique et continue) ;
- Nom et adresse du destinataire ;
- Le numéro du présent accord-cadre ;
- Le numéro du bon de commande le cas échéant ;
- Le cas échéant, le numéro de son compte bancaire ou postal tel que précisé dans l'acte d'engagement ;
- La date d'émission de la facture ;
- La quantité et la dénomination précise des prestations réalisées ;
- La date d'exécution des prestations réalisées ;
- Le prix unitaire HT, montant de la TVA et le prix TTC ;
- Le prix total HT, montant total de la TVA et le prix total TTC.

La réception des prestations est formalisée par un procès-verbal de réception, signé par la CNAM et qui doit être joint à la facture pour obtenir le versement du montant correspondant.

### 17.6. Modalités de règlement

Les paiements sont effectués selon les règles de la comptabilité publique.

Les prestations sont payables sur présentation de la facture.

La CNAM se libère des sommes dues en exécution du présent accord-cadre en domiciliaant ses paiements au crédit du compte ouvert du Titulaire tel qu'indiqué dans l'Acte d'Engagement, ou à tout autre compte communiqué, par courrier, par le Titulaire. Cette modification ne donne pas lieu à la rédaction d'un avenant.

L'Agent Comptable de la CNAM règle les sommes dues en exécution de l'accord-cadre dans un délai de 30 jours, à compter de la réception de la facture, dans les conditions prévues aux articles 12.1 et 12.2 du CCAP.

Le non-paiement dans les délais des sommes dues par la CNAM en application du présent accord-cadre donne lieu de plein droit, et sans autre formalité, au profit du Titulaire :

- Au versement des intérêts moratoires au profit du Titulaire : les intérêts moratoires courent à partir du jour suivant l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal inclus. 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 ;

- Au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €.

## **ARTICLE.18. SOUS-TRAITANCE**

En application de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 modifiée relative à la sous-traitance et conformément aux règles prévues par le Code de la commande publique, le Titulaire est habilité à sous-traiter l'exécution de certaines prestations objet du présent accord-cadre, provoquant obligatoirement le paiement direct de celui-ci pour des prestations supérieures à six cents (600) € TTC.

L'entreprise sous-traitante devra obligatoirement être acceptée et ses conditions de paiement agréées par la CNAM.

Le Titulaire en question s'engage à faire respecter à ses éventuels sous-traitants l'ensemble des clauses du présent accord-cadre. Dans tous les cas, il demeure entièrement responsable vis à vis de la CNAM des prestations sous-traitées.

La CNAM se réserve le droit de sanctionner toute sous-traitance occulte par la résiliation de l'accord-cadre aux frais et risques du Titulaire.

**La sous-traitance de la totalité de l'accord-cadre est interdite.**

## **ARTICLE.19. CESSION DU MARCHE**

Le Titulaire ne peut céder l'accord-cadre sans un accord préalablement écrit de la CNAM. Il doit informer la CNAM de tout projet de fusion ou d'absorption de l'entreprise Titulaire.

Dans tous les cas, le Titulaire doit informer la CNAM dans les plus brefs délais et produire les documents et renseignements utiles qui lui seront notifiés concernant la nouvelle entreprise Titulaire à qui l'accord-cadre est transféré ou cédé.

Tout changement de forme juridique ou d'actionnariat du Titulaire intervenant lors de l'exécution de l'accord-cadre doit être porté sans délai à la connaissance de la CNAM.

La cession de l'accord-cadre ne peut être acceptée par la CNAM si elle est jugée irrégulière.

La CNAM peut s'opposer à cette cession, sauf lorsqu'il est fait application de la loi n°85-98 du 25 janvier 1985 relative au redressement et à la liquidation judiciaire des entreprises, ou dans les cas de fusion-absorption notamment, lorsque l'activité assurant les prestations objet du présent accord-cadre est reprise par un repreneur qui présente au moins les mêmes compétences et garanties aux yeux de la CNAM et qui accepte les termes et conditions du présent accord-cadre.

En cas d'acceptation de la cession de l'accord-cadre par la CNAM, l'accord-cadre fera l'objet d'une modification par avenant constatant le transfert au nouveau Titulaire. Dès le jour d'effet de la cession et sans formalité supplémentaire, tous les documents en

la possession du Titulaire concernant les prestations effectuées dans le cadre du présent accord-cadre devront être remis à la CNAM.

## **ARTICLE.20. ASSURANCE ET RESPONSABILITE**

Il est fait application de l'article 9 du CCAG-FCS.

Le Titulaire déclare être assuré auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable afin de garantir sa responsabilité à l'égard de la CNAM et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Le Titulaire s'engage à communiquer une attestation de sa police d'assurance à la CNAM lors de la signature du présent accord-cadre. A tout moment durant l'exécution de l'accord-cadre, le Titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande de la CNAM et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

Le Titulaire s'engage à régler toutes les primes pour que la CNAM puisse faire valoir ses droits. Les franchises d'assurances seront à la charge du Titulaire, du/des éventuels cotraitant(s) ou sous-traitant(s).

## **ARTICLE.21. CONFIDENTIALITE**

### **21.1. Confidentialité – Définition**

Par dérogation à l'article 5.1.2 du CCAG-FCS, le terme « information confidentielle » recouvre toute information, de quelque nature que ce soit et quelle que soit sa forme (écrite ou orale), quel que soit son support (matériel ou dématérialisé), dont le Titulaire aurait connaissance dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre.

Ces informations confidentielles sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal).

### **21.2. Propriété des informations confidentielles**

Ces informations confidentielles restent la propriété de la CNAM. Il en résulte que leur communication ne saurait 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 par la CNAM en faveur du Titulaire.

### **21.3. Obligations du Titulaire**

Conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Titulaire s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité de ces informations confidentielles et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou

communiquées à des personnes non autorisées.

A cet effet, il s'engage donc à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, pour toutes les informations dont ils pourront avoir connaissance durant l'exécution de l'accord-cadre :

- Ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confiés et ce quel que soit les moyens employés (interdiction de filmer et de photographier par exemple) à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation, objet du présent accord-cadre ;
- Ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent accord-cadre ;
- Ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sauf à en demander l'autorisation expresse à la CNAM et dans les limites nécessaires à l'exécution du présent accord-cadre ;
- Prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution de l'accord-cadre ;
- Prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du présent accord-cadre ;
- Procéder à la destruction, à l'échéance de l'accord-cadre, de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.

Le Titulaire avise également ses éventuels sous-traitants de ce que ces obligations leur sont applicables et qu'il reste responsable du respect de celles-ci.

#### **21.4. Dommages & intérêts en cas de non-respect de la présente clause**

La CNAM 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 par le Titulaire de ses engagements au titre des présentes, la CNAM se réserve le droit de résilier l'accord-cadre, sans indemnité en faveur du Titulaire, au jour de la réception par ce dernier de la lettre recommandée avec accusé de réception portant résiliation et cela sans préjudice des dommages et intérêts qui pourront lui être réclamés.

Enfin il est rappelé qu'en cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du Titulaire peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-5 du code pénal.

#### **21.5. Limites de responsabilité**

Le Titulaire ne sera pas responsable de la divulgation ou de l'utilisation d'une information confidentielle si celle-ci :

- Tombe ou est tombée dans le domaine public sans violation des présentes ;



- Est connue du titulaire au moment de la première divulgation, à condition qu'il puisse le prouver ;
- A été reçue d'un tiers de manière licite sans violation de la présente clause.

Par ailleurs, si le Titulaire était obligé de communiquer une information confidentielle du fait d'une injonction administrative ou judiciaire, il devra le notifier à la CNAM, et sur demande de cette dernière, le cas échéant, coopérer pleinement avec elle afin de contester cette divulgation.

Si après une telle contestation, la divulgation était toujours exigée, le titulaire devra demander à ce que cette information soit traitée confidentiellement par l'administration, l'organe ou le tribunal concerné. A l'exception du cas de non-respect des dispositions présentes, aucune partie ne sera responsable des dommages résultant des divulgations imposées par injonction administrative ou judiciaire.

Le Titulaire, ainsi que l'ensemble de son personnel, est tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et décisions dont il aura connaissance durant l'exécution de l'accord-cadre.

Le Titulaire s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents sans autorisation écrite de la CNAM pendant et après l'exécution de l'accord-cadre.

## **ARTICLE.22. RESILIATION**

La résiliation de l'accord-cadre est notifiée au Titulaire, par lettre recommandée avec accusé de réception, la date portée sur l'accusé de réception faisant foi.

Outre les cas de résiliation décrits au chapitre 7 du CCAG-FCS et au présent accord-cadre, il pourra être résilié aux torts du Titulaire dans les cas suivants.

- Si les prestations se révélaient insuffisantes ou non conformes aux stipulations du présent accord-cadre ;
- En cas de défaut de régularisation de la situation fiscale et sociale ;
- En cas de non-respect de la loi sur la lutte contre le travail dissimulé ;
- De plus, la CNAM se réserve le droit de résilier le présent accord-cadre à tout moment avec un préavis de 3 mois par lettre recommandée avec accusé de réception.

Par dérogation à l'article 42 du CCAG-FCS, en cas de résiliation par l'acheteur pour motifs d'intérêt général, le Titulaire percevra à titre d'indemnisation une somme forfaitaire calculée en appliquant au montant initial HT, diminué du montant HT non révisé des prestations admises, un pourcentage égal à 2%.

D'autre part, en cas d'inexactitude de documents et renseignements mentionnés aux articles R. 2143-3, R. 2143-6 à R. 2143-10 et R. 2144-1 à R. 2144-7 du Code de la commande publique ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 à 8 du Code du travail, il sera fait application aux torts du Titulaire des



conditions de résiliation prévues par l'accord-cadre.

En cas d'inexécution par le Titulaire d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir d'aucun retard, ou en cas de résiliation de l'accord-cadre prononcée au torts du Titulaire, la CNAM se réserve la possibilité de faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations prévues par l'accord-cadre au frais et risques du Titulaire, conformément aux dispositions de l'article 45 du CCAG-FCS.

La résiliation de l'accord-cadre pour faute du Titulaire ne fait pas obstacle à l'exercice des actions civiles ou pénales qui pourraient être intentées au Titulaire à raison de ses fautes.

En ce cas, il est convenu que si cette décision de résiliation est notifiée avant tout affermissement de la tranche optionnelle, l'indemnité de résiliation est calculée au regard du seul montant des prestations commandées au titre de la tranche ferme.

#### **ARTICLE.23. DISPOSITIONS APPLICABLES EN CAS DE TITULAIRE ETRANGER**

En cas de litige, la loi française est seule applicable. Les tribunaux français sont seuls compétents.

La monnaie de comptes de l'accord-cadre est l'euro. Le prix libellé en euro restera inchangé en cas de variation de change.

Tous les documents, factures doivent être rédigés en français.

#### **ARTICLE.24. LITIGES ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

En cas de litiges résultant de l'application des clauses du présent CCP, la loi française est seule applicable.

La procédure à suivre par le Titulaire en cas de différend avec l'acheteur est celle exposée au seul chapitre 8 du CCAG-FCS.

Les parties cocontractantes s'engagent à rechercher une solution amiable à ces difficultés, avant de saisir un tribunal. En cas de persistance du différend, la CNAM et/ou le Titulaire peuvent recourir soit à une transaction, conformément aux articles L. 2197-5 du Code de la commande publique et 2044 du Code civil.

En cas d'échec de la conciliation amiable, le tribunal compétent pour traiter les litiges nés de l'exécution du présent accord-cadre est :

**Greffe du tribunal administratif de Paris :**

sis au 7, rue de JOUY, F-75181 Paris cedex 04

**Site internet :** <http://www.ta-paris.juradm.fr>

**Courriel :** [greffe.ta-paris@juradm.fr](mailto:greffe.ta-paris@juradm.fr)

**Tél. :** 01 44 59 44 00

Fax : 01 44 59 46 46

## ARTICLE.25. DEROGATIONS AU CCAG-FCS

Les dérogations explicitées dans les articles désignés ci-après du CCP sont les suivantes :

Dérogations au CCAG-FCS	Objet	Article du CCAP
4	Documents contractuels	2
14	Pénalités	15
5.1.2	Confidentialité	21.1
42	Résiliation	22