



MAINTENANCE DES INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE, VENTILATION, CLIMATISATION, DISTRIBUTION D'EAU SANITAIRE ET PLOMBERIE

Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)

Document applicable à l'ensemble des lots de la consultation

Numéro de procédure : 2025-GR-02

Appel d'offres ouvert

- Article L2124-1 du code de la commande publique
- Articles R2124-1, R2161-1 et suivants du code de la commande publique

ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GENERALES

1.1 – Objet

Achat de prestations de maintenance et de conduite d'installations de chauffage, ventilation, climatisation (CVC), eau sanitaire (EFS/ECS) et plomberie, pour le compte des organismes de sécurité sociale suivants, réunis en groupement de commande : URSSAF Normandie, URSSAF Centre Val de Loire, CAF du Loir-et-Cher, CPAM du Loir-et-Cher et URSSAF Nord Pas-de-Calais.

L'achat de des prestations s'inscrit dans le contexte d'une continuité de service et d'un contrat à obligation de résultat. L'obligation de résultat implique une exécution conforme des prestations conditionnée par l'atteinte d'un certain résultat, quels que soient les moyens déployés par le titulaire de l'accord-cadre pour y parvenir. Le coût lié au déploiement de tous moyens supplémentaires, au-delà de toute intervention initiale validée par l'organisme (sur la base d'un devis établi conformément aux conditions du présent accord-cadre) en vue de l'atteinte dudit résultat (notamment horaires/humains, matériels) est déjà compris dans les prix unitaires de l'accord-cadre (cf. article 4.1 du CCAP) et ne saurait justifier de supplément de rémunération pour le titulaire.

Les Cahiers des Clauses Techniques Particulières (CCTP) décrivent l'ensemble des installations et prestations demandées dans les accords-cadres.

Classifications CPV

- 50324200 Services de maintenance préventive.
- 50720000 Services de réparations et d'entretien de chauffage central.
- 42512300 – Unités de climatisation.
- 42161000 – Appareils de production d'eau chaude.
- 42520000 – Matériels de ventilation.
- 44115200-1 – Matériel de plomberie et de chauffage.

1.2 – Parties contractantes

Les parties contractantes sont :

- D'une part :

L'URSSAF Normandie, pouvoir adjudicateur, coordonnateur du groupement de commande susmentionné, et désignée dans le présent accord-cadre par l'expression « *URSSAF Normandie* » ou « *l'organisme* »

Et

- D'autre part : l'opérateur économique qui conclut l'accord-cadre avec l'organisme et désigné dans le présent marché par l'expression « *le titulaire* ».

1.3 – Procédure – Forme du marché – Groupement de commande

Procédure

Les contrats conclus seront des accords-cadres (articles L2125-1 et R2162-1 et suivants du code de la commande publique), mono attributaire, relatifs à des services, à prix forfaitaires (pour la maintenance préventive) et unitaires (pour la maintenance corrective), passés en application :

- Du code de la commande publique ;
- De l'arrêté du 19/07/2018, portant réglementation des marchés des organismes sécurité sociale.

La procédure utilisée est l'appel d'offres ouvert (articles L2124-1 et 2 et R2124-1 et 2 du code de la commande publique).

L'exécution de l'accord-cadre sera notamment soumise aux textes suivants, ainsi qu'à toute autre réglementation afférente à son objet :

- Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux Marchés Publics de Fournitures et Services Courants (CCAG-FCS), approuvé par l'arrêté du 30/03/2021 (sauf dérogations mentionnées à l'article 13 du CCAP) ;
- toute autre réglementation afférente à son objet.

Groupement de commande

Conformément aux articles L2113-6 et L2113-7 du code de la commande publique, la convention constitutive de groupement définit les règles de fonctionnement du groupement de commande et confie à l'URSSAF Normandie la charge de mener à bien l'ensemble de la procédure de passation au nom et pour le compte des autres membres du groupement.

Conformément aux dispositions de l'article 19 de l'arrêté du 19/07/2018, portant réglementation des marchés publics des organismes de Sécurité Sociale, ainsi qu'aux dispositions de la convention constitutive de groupement de commande, l'URSSAF Normandie signe et notifie chaque contrat, chaque membre du groupement, pour ce qui le concerne, s'assurant de sa bonne exécution.

1.4 – Allotissement – Prestations et quantités

Allotissement

La présente consultation est allotie selon les modalités suivantes :

- **lot n°1** – URSSAF Normandie pour les sites de Caen, Saint-Lô, Alençon, Rouen, Evreux, Dieppe et Le Havre (contrat P2) ;
- **lot n°2** – URSSAF Centre Val-de-Loire pour les sites de Chartres, Olivet, Blois (contrat P2) – CAF du Loir-et-Cher pour le site de Blois – CPAM du Loir-et-Cher pour les sites de Blois, Romorantin et Vendôme ;
- **lot n°3** – URSSAF Centre Val-de-Loire pour les sites de Châteauroux et Bourges (contrat P2) ;
- **lot n°4** : URSSAF Nord Pas-de-Calais pour les sites de Tourcoing, Douai, Valenciennes et Arras (contrat P2) ;

Prestations et quantités

Les prestations de chaque accord-cadre sont souscrites selon les besoins, quantités et fréquences définis dans l'acte d'engagement et les documents particuliers. Ces prestations, faisant l'objet d'un forfait de rémunération, sont fermes et contractuelles.

Le titulaire de l'accord-cadre assure la conduite des installations et le petit entretien dans le cadre de contrats :

- prestations et forfait de type P2.

Les contrats comprennent les prestations suivantes :

- Conduite, suivi, réglages et entretien courant des installations.
- Maintenance préventive des installations (selon les fréquences par installation) et remplacement de pièces (P2).
- Maintenance corrective, dépannage et remplacement de pièces (P2).
- Conseil en exploitation et amélioration des performances énergétiques des installations.
- Assistance aux vérifications périodiques réglementaires, à la demande des organismes et sans surcoûts.
- Traitement des non-conformités relevées sur les installations suite aux prescriptions du vérificateur périodique réglementaire.

Les contrats excluent les prestations suivantes :

- La fourniture de combustible par le titulaire (P1).
- Les travaux d'amélioration des installations.
- Le contrôle technique et les vérifications périodiques des installations.
- Les prélèvements et analyses bactériologiques de type légionella.

Chaque contrat sera souscrit, pour toute sa durée d'exécution :

- sans montant minimum ;
- devra présenter un montant maximum en valeur ou en quantité, conformément à l'article R2162-4 du code de la commande publique. Ainsi, le montant total des dépenses pour chaque lot, sur toute la durée, toutes reconductions confondues ne pourra pas dépasser les enveloppes suivantes :

	Lot 1	Lot 2	Lot 3	Lot 4
	URSSAF Normandie	URSSAF Centre Val de Loire CAF et CPAM du Loir-et-Cher	URSSAF CVL	URSSAF Nord-Pas-de-Calais
Montant max AC (€ HT)	200 000 €	300 000 €	100 000 €	300 000 €

La nature des besoins étant difficilement prédictible, les montants des dépenses maximum indiqués ci-dessus ne constituent pas une garantie de dépenses effectives.

Il est rappelé aux candidats qu'en vertu des dispositions régissant les bons de commandes, l'atteinte du montant maximum constitue une condition résolutoire impérative de l'accord-cadre, quelle que soit la durée d'exécution restante.

A titre indicatif, le montant de chaque accord-cadre a été estimé à :

	Lot 1	Lot 2	Lot 3	Lot 4
	URSSAF Normandie	URSSAF Centre Val de Loire CAF et CPAM du Loir-et-Cher	URSSAF CVL	URSSAF Nord-Pas-de-Calais
Montant estimé AC (€ HT)	58 000 €	90 000 €	21 000 €	80 000 €

Il s'agit d'une estimation financière donnée à titre informatif et indicatif qui ne constitue pas un engagement contractuel.

1.5 – Langue

Toute correspondance relative à l'accord-cadre est rédigée en français.

1.6 – Délais d'exécution des prestations

Les CCTP et actes d'engagement indiquent des délais d'exécution applicables aux prestations objet de l'accord-cadre. La computation des délais fixés dans l'accord-cadre est telle que décrite à l'article 3.2 du CCAG-FCS. Les délais fixés en jours ouvrés sont tels que définis à l'article 3.2.5 de ce même document.

Le dépassement de ces délais par le titulaire peut entraîner l'application des pénalités de l'article 7 du présent document. Les périodes de congés annuels du titulaire ne donnent droit à aucune réduction de délais, diminution ou restriction des fréquences, prestations et temps à passer pour l'exécution de l'accord-cadre.

ARTICLE 2 – PIECES CONSTITUTIVES – REGLEMENTATION

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-FCS, les pièces constitutives de l'accord-cadre sont les suivantes, classées par ordre de priorité décroissant.

- L'Acte d'engagement (AE) et ses annexes (à l'exception de l'annexe 1), l'ensemble daté et signé par les deux parties
- Le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)
- Les Cahiers des Clauses Techniques Particulières (CCTP) pour les lots concernés
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de Fournitures Courantes et de Services (CCAG-FCS) approuvé par l'arrêté du 30/03/2021 (sauf dérogations mentionnées à l'article 13 du CCAP)
- L'annexe 1 de l'Acte d'Engagement, datée et signée
- Tous autres éléments de l'offre du titulaire (notamment conditions générales de vente).

En cas de contradiction ou de différence entre les documents constitutifs de l'accord-cadre, ces documents prévalent dans l'ordre où ils sont énumérés. Les documents originaux conservés dans les archives de l'URSSAF de Normandie font seuls foi.

Dans le cas où le titulaire aurait joint à son offre des conditions générales de prestations, celles-ci ne s'appliquent que pour autant qu'elles ne contreviennent pas aux clauses prévues par les documents de l'accord-cadre et leurs annexes, et ne peuvent en aucun cas se substituer aux conditions contractuelles de ces derniers qui seules font foi.

ARTICLE 3 – DUREE – RECONDUCTION – COMMENCEMENT D’EXECUTION

Durée initiale

Chaque contrat est conclu pour une durée initiale de 12 mois, à compter du **01/01/2026** pour l'ensemble des lots de la consultation à l'exclusion des matériels de la CPAM du Loir-et-Cher qui seront à maintenir seulement à partir du **01/04/2026**.

Reconduction

A l'issue de cette période, il sera reconduit annuellement et tacitement, à sa date anniversaire, par période de 12 mois, au maximum 3 fois.

La décision unilatérale de ne pas reconduire le contrat, au seul bénéfice de l'organisme, prendra la forme d'une télécopie ou d'une lettre recommandée avec avis de réception envoyée au moins 3 mois avant l'échéance de la période en cours. Conformément à l'article R2112-4 du code de la commande publique, il est précisé dans le contrat que le titulaire ne pourra pas s'opposer à la reconduction de celui-ci.

En tout état de cause, le contrat ne pourra s'exécuter au-delà d'une durée maximale de **48 mois et de la date du 31/12/2029**, toutes reconductions confondues.

ARTICLE 4 - CONDITIONS FINANCIERES

4.1 – Prix

Etablissement des prix – Paiement

Les prix des marchés sont des prix révisables, forfaitaires (pour les prestations de maintenance préventive) et unitaires (pour les interventions de maintenance corrective, de mise en conformité, d'appoint en fluides) comprenant les prestations indiquées au CCTP.

Leur date d'établissement correspond au mois de la date où l'offre du titulaire a été remise à l'URSSAF Normandie (appelé mois « zéro » soit m0). Ces prix seront établis en Euros Hors Taxes (€ HT), franco de port pour les livrables.

Prix	Paiement – délai global de 30 jours	
Prix forfaitaire pour les conduites d'installations et maintenances préventives.	Annuel – paiement à terme échu.	A compter de l'admission des prestations et de la réception de la demande de paiement conforme conformément aux conditions du décret n° 2013-269 du 29/03/2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique.
Prix unitaires des prestations à bons de commande (hors forfait, maintenances correctives, traitement des non conformités).	Paiement afférent aux quantités notifiées par bons de commande à terme échu.	

Il ne sera pratiqué aucune retenue de garantie.

Contenu des prix

Ces prix sont augmentés, le cas échéant et si applicable, de la TVA en vigueur au moment de l'exécution de l'Accord-cadre. Sans préjudice des dispositions de l'article 10.1.3 du CCAG-FCS, ils comprennent tous les frais afférents :

- Aux prestations décrites dans l'accord-cadre ou souscrites ultérieurement par avenant, dans le cadre de l'obligation de résultat.
- Aux pièces, équipements de remplacement, fluides et leur conditionnement, frais de main d'œuvre et de déplacement décrits dans le cadre des prestations prévues aux CCTP.
- A l'adaptation, au paramétrage et aux essais sur les installations comprises dans les contrats, rendus nécessaires afin d'assurer la bonne exécution des prestations.
- A la prestation d'assistance des organismes aux visites périodiques réglementaires.
- A la production de devis, à la demande des organismes (devis gratuits).
- A la prise de toute mesure particulière par le titulaire destinée à assurer la protection de la santé de ses salariés.

- A la mise à disposition de tout outil dématérialisé permettant le suivi des prestations, si proposé dans l'offre initiale, ou souscrit ultérieurement par avenant.
- Aux charges fiscales, parafiscales, droits de douanes et autres frappant légalement et/ou obligatoirement les prestations prévues au marché.
- A la facturation / exécution financière relative à l'accord-cadre (sauf intérêts moratoires).
- A l'assurance, garantie, ajournement ou rejet des prestations visées à l'accord-cadre, ainsi que leur nouvelle exécution conforme.
- A tous frais de personnel exécutant (déplacement / repas / transport / logement / remplacement) ou sous-traitant jusqu'à l'exécution conforme des prestations prévues à l'accord-cadre.
- A tous documents mis à disposition ou établis par le titulaire, ainsi que leurs frais de préparation, d'élaboration et leur éventuel conditionnement.
- A tous frais de petites fournitures et petits matériels nécessaires à l'exécution des prestations.

Les prix sont exclusifs de tout autre émolument et de tout autre remboursement de frais au titre de l'exécution des prestations. Ne sauraient notamment justifier de supplément de prix :

- Toutes imprécisions, omissions, erreurs ou contradictions dans les documents de l'accord-cadre.
- Les découvertes faites pendant l'état des lieux initial mentionné aux CCTP. Cet état des lieux ne constitue en effet qu'une synthèse de l'existant du site, dont le titulaire a déjà connaissance au moment du dépôt de son offre.
- Les anomalies survenant au cours de l'exécution de l'accord-cadre et ne présentant pas les caractères de la force majeure ou de l'imprévision, ainsi que les aléas donnant naissance à une interruption temporaire des prestations (sans bouleverser l'économie du contrat). Ces éléments sont déjà compris dans l'économie et les prix de l'Accord-cadre.

Révision des prix

La révision annuelle des prix renseignés à l'annexe 2 de l'acte d'engagement ne peut intervenir qu'à compter de la date anniversaire de l'accord-cadre. Aucune révision des prix ne pourra intervenir avant la date anniversaire. La révision peut intervenir à la hausse comme à la baisse, par application des formules et des indices suivants :

$$P = P_0 [0,125 + 0,775 (IME / IME_0) + 0,10 (FSD2/FSD2_0)]$$

- **P** = prix révisé
- **P₀** = prix d'origine
- **IME** = Indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Industries mécaniques et électriques (NAF rév. 2 postes 25-30 32-33) - Base 100 en décembre 2008 (identifiant INSEE N°001565183), applicable à la date de révision.
- **IME₀** = Indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Industries mécaniques et électriques (NAF rév. 2 postes 25-30 32-33) - Base 100 en décembre 2008 (identifiant INSEE N°001565183) du mois M° puis indice utilisé lors de la précédente révision.
- **FSD2** = Indice des frais et services divers – Modèle de référence 2 publié par Le Moniteur, applicable à la date de révision
- **FSD2₀** = Indice des frais et services divers – Modèle de référence 2 publié par Le Moniteur, du mois M°, puis indice utilisé lors de la précédente révision

S'il souhaite proposer une révision des prix, le titulaire doit adresser les nouveaux prix et valeurs des indices par lettre recommandée avec accusé de réception à l'organisme, au moins 1 mois avant la date prévue pour l'application de la révision. A défaut, les prix en vigueur continuent de s'appliquer pour la nouvelle année d'exécution de l'accord-cadre.

L'organisme peut également décider de la révision des prix de l'accord-cadre, à partir de la date de révision, sans préavis, dans les conditions énoncées ci dessus. Le titulaire ne peut s'opposer à cette décision de révision des prix.

Clause de sauvegarde

Avant révision, et suite à la demande de révision adressée par le titulaire, en cas de hausse constatée des prix de l'accord-cadre supérieure à 4% par rapport aux prix précédents, l'organisme pourra rejeter ces nouveaux prix.

A compter de la date de notification de cette décision de rejet, le titulaire dispose d'un délai de 10 jours ouvrés afin de proposer une révision des prix dont le pourcentage est inférieur ou égal au pourcentage susmentionné. En cas de refus de celui-ci ou après expiration de ce délai sans réponse de sa part, l'organisme se réserve la possibilité de résilier l'accord-cadre conformément aux dispositions de l'article 11 du présent document.

4.2 – Demandes de paiement et facturation

- Les organismes membres du groupement de commandes intègrent la solution de facturation dématérialisée décrite ci-après, et les titulaires des accords-cadres sont dans l'obligation de se conformer au mode opératoire suivant, en vertu des dispositions prises par chacun des membres du groupement :

Les factures afférentes au paiement seront établies par le titulaire, au compte ouvert au nom du prestataire, et transmises par voie électronique, à l'adresse suivante : <https://chorus-pro.gouv.fr> portant les indications suivantes :

- Le numéro du marché ;
- L'intitulé précis des prestations réalisées ;
- le nom du TITULAIRE ;
- le montant total HT et TTC ;
- les taux et montants de TVA ;
- la date de la facture ;
- le cas échéant, la déduction des prestations sous-traitées (nature, quantités, montant) ;
- la date de facturation, l'identification du destinataire des factures (demande à effectuer à chaque organisme).

L'ordonnateur chargé d'émettre les titres de paiement est le Directeur de l'organisme passant commande. Le comptable assignataire des paiements est le Directeur Comptable et Financier de l'organisme passant commande.

Les montants des factures sont calculés en appliquant les taux de T.V.A. en vigueur lors de l'exécution de la prestation.

En cas de groupement, quelle que soit sa forme, le mandataire est seul habilité à présenter à l'organisme contractant la demande de paiement.

En cas de groupement conjoint, les membres du groupement doivent indiquer au niveau du cadre de réponse financier, la répartition détaillée des prestations que chacun d'entre eux s'engage à exécuter (article R. 2142-20 du Code de la commande publique). En cas de groupement conjoint, la demande de paiement doit être présentée par le mandataire et être décomposée en autant de parties qu'il y a de membre de groupement à payer séparément.

La facturation électronique est régie par les articles D. 2192-1 à D. 2192-3 du code de la commande publique, et ses modalités techniques sont définies par l'arrêté du 9 décembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique.

La Hotline de Chorus est joignable en ligne (formulaire, agent en ligne du lundi au vendredi de 08h30 à 18h30 ou agent virtuel).

A défaut, les demandes et factures afférentes aux paiements seront établies en un original et deux copies au nom de chaque organisme concerné.

Cette facture portera, outre les mentions légales, les indications suivantes : les nom et adresse du titulaire, ses numéros SIRET et de son compte bancaire, la nature des prestations exécutées, la période d'exécution objet de la facture, les montants totaux HT et TTC, ainsi que leurs éventuels décomptes, le taux et le montant de la TVA et toutes taxes applicables au moment de la facturation, la date de facturation, la référence de l'accord-cadre.

URSSAF Normandie

61, rue Pierre Renaudel
CS 92035
76 040 ROUEN CEDEX 1

URSSAF Centre Val de Loire

Pôle AML
6 rue Louis Armand
41 025 Blois Cedex
OU aml.centre@urssaf.fr

URSSAF Nord Pas de Calais

293 avenue du Président Hoover
BP 20001
59032 Lille Cedex

4.3 – Avances

Sauf refus du titulaire dans l'acte d'engagement, le montant de l'avance qui pourra lui être accordée sera égal à 5%, dans les conditions fixées aux articles R2191-3 et suivants du code de la commande publique. Aucune autre avance ne sera accordée.

Cas des acomptes :

Le titulaire de l'accord-cadre (ainsi que tout sous-traitant éligible au paiement direct) pourra prétendre au versement d'acomptes (articles L2191-4, R2191-20 et suivants du code de la commande publique). La périodicité et les conditions de versement des acomptes sont tels que définis dans le CCAP. Aucun autre acompte ne sera accordé.

4.4 – Réfaction de prix – Paiement au *prorata temporis*

L'organisme pourra faire application des dispositions de l'article 30.3 du CCAG-FCS en cas de prestations admises en l'état sans être entièrement conformes aux stipulations de l'accord-cadre.

Sans préjudice de l'application éventuelle de pénalités :

- En cas de non-respect des quantités de prestations prévues à l'accord-cadre ou au bon de commande.
- En cas de défaut affectant la qualité des prestations, l'organisme pourra procéder de lui même au paiement de celles-ci au prorata des quantités réellement exécutées ou de la qualité réelle des prestations.
- En cas de prix public pour composant hors forfait non justifié par le titulaire, l'organisme pourra procéder au paiement sur la base de tout prix public non remisé pour un composant équivalent en termes de fonction et de qualité.

La preuve des quantités ou du défaut de qualité est apportée par l'organisme, par tous moyens.

S'il y a lieu, l'application de pénalités s'effectuera sur la base du montant recalculé au prorata des imperfections constatées par l'organisme. Dès lors, ce montant servira de base au pourcentage maximal des pénalités applicables.

4.5 – Intérêts moratoires

Les modalités de calcul et de paiement des intérêts moratoires sont telles que définies dans la loi n°2013-100 du 28/01/2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union Européenne en matière économique et financière, ainsi que dans son décret d'application n°2013-269 du 29/03/2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publiques.

4.6 – Cession et nantissement de créance

Le nantissement ou la cession de créances s'effectuera conformément aux articles L2191-8 et R2191-45 du code de la commande publique.

Conditions

En cas de cession ou de nantissement, l'acheteur remet au titulaire unique ou au groupement solidaire dont les prestations ne sont pas individualisées soit une copie de l'original du marché revêtue de la mention « remis en unique exemplaire en vue d'une opération de cession ou de nantissement », soit un certificat de cessibilité conforme au modèle réglementaire.

En cas de groupement conjoint ou encore de groupement solidaire dont les prestations sont individualisées, et sous réserve que les prestations fassent l'objet d'un paiement séparé, il est remis à chacun des membres du groupement soit une copie de l'original du marché revêtue de la mention « remis en unique exemplaire en vue d'une opération de cession ou de nantissement », soit un certificat de cessibilité conforme au modèle réglementaire.

Dans tous les cas, il est spécifié à l'acte d'engagement ou au certificat, le montant maximum pouvant être nanti ou cédé au profit de l'entreprise unique ou du groupement solidaire, et en cas de groupement conjoint ou de groupement solidaire dont les prestations sont individualisées et payées séparément, au profit de chacun des membres du groupement conjoint.

Notification

Le bénéficiaire de la cession ou du nantissement de créance au titre d'un marché public notifie ou signifie cet acte au comptable public assignataire dans les conditions de l'article R313-17 du code monétaire et financier qui procède au règlement auprès du bénéficiaire s'il s'agit d'une cession.

En cas de nantissement, le règlement intervient auprès du titulaire sauf si le bénéficiaire du nantissement peut se prévaloir auprès du comptable de l'organisme de l'accord de l'entreprise pour le paiement des prestations dues.

ARTICLE 5 – EXECUTION DU MARCHÉ

Le titulaire est engagé quant à la bonne exécution de toutes les prestations décrites dans le marché. Il s'agit d'un accord-cadre à obligation de résultat (cf. articles 1.1 et 1.9 du CCTP). Le non-respect des clauses ci-dessous ou de celles du CCTP peut entraîner l'application de pénalités, ainsi que la résiliation du marché pour faute du titulaire (cf. article 11.2 du présent document).

5.1 – Organisation des visites

Dispositions applicables à toute visite

Le registre de l'organisme devra être visé par le personnel du titulaire à chaque visite. Un bon d'intervention, indiquant l'objet et la date de la visite, contresigné par les deux parties, sera émis. Le personnel du titulaire s'engage à respecter le règlement intérieur de l'organisme. L'exécution des prestations s'effectuant en milieu de travail occupé, il veillera à ne pas perturber l'activité de l'organisme pendant les visites.

Les interventions réalisées et non prévues au marché, ou par la réglementation ou en l'absence de notification d'une date de report par l'organisme ne pourront faire l'objet d'un règlement.

Remise en état des lieux

Pendant l'intervention : le titulaire doit laisser l'installation propre et libre de tous déchets et les matériels utilisés ne doivent pas entraver l'accès aux locaux et circulations de l'organisme.

A la fin de l'intervention : le titulaire doit procéder au dégagement et à la remise en état des emplacements qui auront été occupés par l'intervention, à ses frais et sous sa responsabilité. Il prend à sa charge l'évacuation de ses propres déblais et matériels. Il est formellement interdit de brûler les déchets sur le chantier. Les déchets et composants électriques et électroniques sont gérés selon les modalités propres à la réglementation applicable aux DEEE à travers la directive 2011/65/UE du 8 juin 2011 relative aux substances dangereuses contenues dans ces équipements (dite directive RoHS II) et la directive 2012/19/UE du 4 juillet 2012 (dite directive DEEE II) relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques. L'organisme contrôle la bonne exécution du repliement et de la remise en état des lieux et peut prescrire toute mesure utile en ce sens, aux frais du titulaire.

Visites de maintenance préventive

Fréquences

Ces dates de visites sont proposées par le titulaire, conformément à la réglementation applicable aux installations et/ou aux clauses du contrat, sous réserve du respect des jours et heures ouvrables des organismes.

Planification et report d'une date de visite

L'organisme dispose cependant de toute latitude pour planifier ou reporter une date de visite (même déjà notifiée au titulaire), dans le respect de la réglementation et des fréquences et dès lors que ce dernier en a été avisé par tout moyen au moins 3 jours ouvrés à l'avance. Ce dernier ne pourra refuser la planification ou la notification du report de date et ne saurait justifier de supplément de prix à cet effet.

Suivi des visites par installation

Le présent marché met à charge du titulaire une obligation de suivi de ces visites (détaillée au CCTP). En cas de défaillance de suivi par le titulaire, ou en cas de visite contractuellement planifiée et non réalisée pour l'année en cours, les pénalités prévues à l'article 7 du présent document pourront être appliquées.

Visites de maintenance corrective

Ces visites interviennent à compter de l'appel d'un organisme. Le titulaire est tenu de dépêcher un technicien sur site à compter de la réception de l'appel dans les conditions prévues par le marché, les consignes de sécurité remises par l'organisme et par la réglementation, le cas échéant.

Visites d'assistance aux vérifications périodiques réglementaires

Comprises dans le prix forfaitaire du marché, ces visites sont effectuées à la demande des organismes, selon les interventions et besoins des vérificateurs réglementaires dans le cadre de leurs missions, dans les conditions de l'article 3.5 du CCTP.

Les dispositions relatives à la planification et au report d'une date de visite de maintenance préventive s'appliquent à ces visites, sous réserve que chaque organisme essaie de notifier en priorité, dans la mesure du possible, les dates de la visite d'assistance conjointement à des dates de visites déjà planifiées avec le titulaire. En cas d'impossibilité, l'organisme peut imposer une date de visite d'assistance dans les mêmes conditions que pour les visites de maintenance préventive.

Les frais supplémentaires occasionnés à l'organisme du fait du manquement d'une date de visite d'assistance par le titulaire sont intégralement supportés par celui-ci. L'organisme présentera au titulaire toute facture relative à ces frais.

5.2 – Obligation de travail en milieu occupé

Le personnel du titulaire doit faire preuve d'un comportement permettant la bonne exécution des prestations en milieu de travail occupé, en conformité avec le règlement intérieur de l'organisme et insusceptible de porter préjudice à l'activité de celui-ci, de ses salariés ou de ses usagers (désordres, nuisances, etc.).

Le titulaire est tenu responsable de dommages causés à l'organisme ou ses salariés en cas de non-respect de la présente clause.

5.3 – Information de l'organisme

Après son intervention sur site, le titulaire doit informer immédiatement l'organisme, par tous moyens :

- En cas d'inexécution ou d'exécution partielle des prestations objet de l'accord-cadre.
- En cas de désordres constatés pendant l'exécution des prestations objet de l'accord-cadre.

La mise à disposition d'un site Internet de suivi des prestations/livraisons de fournitures n'exempt pas le titulaire de son obligation immédiate d'information de l'organisme. Le défaut d'information de l'organisme peut être sanctionné par les pénalités prévues à l'article 7 du présent document.

Interlocuteur unique de l'accord-cadre

En cas de désignation d'un interlocuteur unique par le titulaire, celui-ci est chargé du suivi d'exécution de l'accord-cadre. Les coordonnées de cet interlocuteur sont renseignées à l'annexe 1 de l'acte d'engagement ou, à défaut, communiquées à l'organisme dans un délai maximal d'un mois à compter de la date de notification ou de la date de prise d'effet de l'accord-cadre.

Cet interlocuteur doit disposer d'un pouvoir de décision suffisant pour engager la responsabilité du titulaire.

Il est chargé des missions suivantes (liste non exhaustive) : suivi global d'exécution des prestations, participation aux réunions de suivi, information de l'organisme dans tous les domaines techniques et réglementaires afférant aux prestations/fournitures, établissement de plans d'actions correctives, information de l'organisme sur l'activité de ses personnels dévolus pour chaque site, suivi de la facturation, résolution amiable des différends et litiges en correspondance avec l'organisme, suivi commercial.

Tracabilité des documents

Le titulaire devra permettre à l'organisme d'avoir une visibilité totale sur les activités qu'il doit gérer dans le cadre de l'exécution du marché. Il devra être capable d'apporter les preuves de l'exécution des prestations en tenant notamment à jour tous documents relatifs aux :

- Rapports d'interventions sur sites.
- Réunions de suivi.
- Constats de non-conformité, de remise en état.
- Personnels exécutant les prestations.
- Carnet d'entretien du parc.

Réunions de suivi des prestations

Des réunions de suivi pourront être mises en place à la demande de l'organisme. Elles ont notamment pour objet :

- D'établir un bilan ponctuel au vu des résultats obtenus et de l'exécution des prestations.
- De rechercher des solutions d'améliorations des performances énergétiques conformément au décret tertiaire.
- De mettre à jour les modalités d'exécution des prestations.

Ces réunions mettent en présence l'organisme ainsi qu'un représentant du titulaire. A la demande de l'organisme, le responsable de site et certains techniciens pourront également y participer.

5.4 – Indisponibilité/Incidents – Service minimal

A défaut de respect des dispositions énoncées ci après, le titulaire est réputé défaillant au regard de ses obligations contractuelles.

Indisponibilité du titulaire

En cas d'indisponibilité, le titulaire est tenu d'avertir l'organisme concerné au moins 2 jours ouvrés à l'avance, ou, en cas d'impossibilité liée à la survenance d'un événement imprévu, dans les plus brefs délais. La présente disposition ne s'applique pas pour les visites ou réunions convenues et notifiées moins de 2 jours ouvrés avant leur exécution par l'organisme.

Incidents affectant l'exécution des prestations

Tout arrêt ou incident temporaire affectant la qualité ou les délais d'exécution des prestations, toute imprévision, sujétion technique, élément présentant les caractères de la force majeure, arrêt permanent ou incident grave affectant la qualité ou les délais d'exécution des prestations fera l'objet d'un compte-rendu dans un délai d'un jour calendaire, adressé au Directeur de l'organisme.

Service minimal en cas d'arrêt de travail

En cas d'arrêt de travail de son personnel, le titulaire sera tenu d'assurer les prestations définies par l'organisme comme indispensables au maintien des installations dans un bon état de fonctionnement et dans le respect des conditions de sécurité prévues par la réglementation. Le cas échéant, ces consignes seront notifiées par l'organisme au titulaire à compter de la notification du marché ; cependant, le service minimal comprend toujours les tâches suivantes :

- La continuité de service des installations.
- Le respect de leurs conditions de fonctionnement en accord avec les spécifications techniques des constructeurs.
- La fiabilité des installations.
- Les prestations de maintenance corrective.
- La livraison et l'installation des composants de remplacement en parfait état de fonctionnement.

5.5 – Devis - Bons de commandes – Ordres de service

Devis

Le titulaire s'engage à envoyer tout devis sous le délai annoncé dans son offre ou à défaut sous le délai maximal de 5 jours ouvrés et cela à compter de la réception de la demande de l'organisme. En cas de non-respect des engagements pris dans le cadre de réponse technique ou du délai maximal annoncé ici, le titulaire se verra appliquer les pénalités correspondantes (cf. article 7 Pénalités).

Bons de commandes

Les bons de commande concernent les interventions supplémentaires ainsi que les interventions de maintenance corrective. Ils pourront être notifiés à compter de la date de prise d'effet du marché pour l'organisme. Aucune prestation hors forfait ne pourra être réglée sans notification préalable d'un bon de commande ; toute commande prendra effet à compter de la date de notification du bon de commande.

Les interventions supplémentaires (cf. article 5.6 du présent document) feront également l'objet de bons de commande.

Les bons de commande pourront être notifiés à compter de la date de notification ou de prise d'effet de l'accord-cadre. Aucune prestation/fourniture ne pourra être réglée sans notification préalable d'un bon de commande ; toute commande prendra effet à compter de la date de notification du bon de commande.

Mentions minimales des bons de commandes :

- Numéro de la commande.
- Référence du marché.
- Types et quantités de prestations/fournitures commandées.
- Date/délai d'exécution (ce délai ou cette date oblige le titulaire).
- Prix en € HT et TTC, applicables par référence aux prix du marché et taux de TVA applicable.

L'article 3.1 du CCAG-FCS permet l'émission de bons de commande par voie dématérialisée, par tout moyen permettant d'en attester la date d'envoi et la date de réception par le titulaire (ex : télécopie, courriel).

Conformément aux dispositions de l'article R2165-5 du code de la commande publique, les bons de commandes pourront être notifiés jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre : le titulaire devra alors en continuer l'exécution, même si celle-ci se poursuit au-delà du terme de l'accord-cadre, dans des conditions qui ne méconnaissent pas l'obligation de remise en concurrence périodique. Aucun bon de commande ne pourra être notifié au-delà du terme du contrat.

En cas de résiliation de l'accord-cadre, il ne peut plus être notifié de bons de commande au titulaire. Cependant, celui-ci sera tenu à la bonne exécution des prestations/fournitures commandées antérieurement à la date de résiliation de l'accord-cadre.

La durée d'exécution des bons de commande ne peut, en tout état de cause, excéder de trois mois la fin de la durée de validité du présent marché.

Le retard, après écoulement d'un délai de cinq jours ouvrés, ou le refus d'exécution d'un bon de commande par le titulaire peut entraîner l'application des pénalités définies à l'article 7 du présent document.

Ordres de service

Les ordres de service sont respectivement définis et régis par les articles 2 et 3.8 du CCAG-FCS. Ils peuvent être notifiés au titulaire par tous moyens permettant d'en attester la date de réception par le titulaire ou par courriel.

5.6 – Exclusions – Interventions supplémentaires

Exclusions

Ne sont pas compris dans le contrat :

1. Les interventions faisant suite à du vandalisme ou à une utilisation anormale des installations et nécessitant un remplacement de matériel ou de pièces. Les dégradations sont constatées par un représentant de l'organisme, après convocation d'un représentant du titulaire, le cas échéant.
2. Les interventions nécessitées par les travaux ou aménagements effectués par d'autres entreprises.
3. Les interventions de maintenance corrective dépassant le cadre du forfait pièces défini au CCTP.
4. Les prestations indiquées comme exclues de l'accord-cadre à l'article 1.2 du CCTP.

Interventions supplémentaires

Des interventions supplémentaires (sauf dispositif contractuel autre) pour les contrats de type P2 pourront être souscrites dans les conditions ci-dessous. Pour ces prestations, l'organisme pourra solliciter des devis gratuits auprès du titulaire, dans les conditions de la matrice forfait pièces/main d'œuvre/déplacement applicable au cas n°3, telle que décrite au CCTP n°1. Toutefois, les taux horaires prévus à l'annexe 2 de l'acte d'engagement s'appliqueront.

Ces devis sont présentés par le titulaire à la demande de l'organisme et doivent être acceptés et validés par celui-ci avant toute commande.

Non exclusivité des interventions supplémentaires

Le fait de s'être vu notifier le présent marché ne donne aucun droit au titulaire à se voir attribuer des interventions supplémentaires. A ce titre, il ne saurait prétendre à l'exclusivité de la réalisation de prestations ou travaux supplémentaires et il lui est interdit de démarcher l'organisme en ce sens.

Le titulaire ne saurait utilement arguer de l'intervention d'une autre entreprise sur une installation dans le cadre d'une intervention hors marché afin de se soustraire à ses obligations contractuelles.

Modification du marché public et prestations complémentaires

Des prestations complémentaires, qui ne figurent pas initialement au présent contrat, pourront être conclues avec le titulaire dans les conditions et limites fixées par les articles R2194-1 à R2194-10 du code de la commande publique.

5.7 – Garanties légales et contractuelles

Garanties légales

Le titulaire garantit les prestations au titre des dispositions des articles 1641 à 1649 du code civil.

Garantie contractuelle

La garantie applicable aux prestations de maintenance CVC est telle qu'indiquée à l'article 33 du CCAG-FCS.

La garantie applicable aux composants et matériels de remplacement installés lors de la maintenance par le titulaire dans le cadre du présent contrat est d'au moins **24 mois**, à compter de leur date d'installation et de mise en service. Si la

durée de garantie, indiquée par le titulaire dans l'annexe 1 de son acte d'engagement, est supérieure à celle indiquée au présent document, c'est cette durée qui est retenue.

Exclusions de garantie

1. Interventions résultant d'une détérioration volontaire ou accidentelle (bris, malveillance, influences ambiantes nuisibles, orages) et force majeure (cf. article 8.3 du CCAP).
2. Interventions résultant d'un usage anormal des fournitures/installations objet de l'accord-cadre.
3. Interventions résultant de modifications sur les fournitures/installations objet du présent Accord-cadre par une autre personne que le titulaire.
4. Interventions portant sur des installations sous garantie, dont le titulaire n'est ni installateur, ni constructeur.
5. Interventions nécessitées par les travaux, prestations ou aménagements effectués par d'autres entreprises.

Echange standard

Pendant la période de garantie légale ou contractuelle, et sans préjudice des dispositions de l'article 33.2 du CCAG-FCS, en cas de vice de montage, matière ou défaut de fabrication empêchant l'utilisation normale d'un composant ou pièce objet du contrat, le titulaire procèdera à l'échange standard contre des fournitures neuves de technologie et qualité équivalente ou supérieure. Cet échange est déclenché sur simple demande de l'organisme, par ordre de service et oblige le titulaire à s'exécuter. Le titulaire assure entièrement cet échange à ses frais et risques.

Faute du titulaire

Toute intervention de maintenance corrective rendue nécessaire par une faute du titulaire commise dans le cadre de l'exécution des prestations reste à ses frais et engage sa responsabilité.

5.8 – Changement dans la situation du titulaire

Tout changement de raison, dénomination ou de siège social, de domicile, ou de compte à créditer doit être notifié, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'organisme et être appuyée, selon le cas, du nouveau RIB ou d'une copie certifiée d'un exemplaire du journal d'annonces légales relatant la décision de l'Assemblée Générale de la Société. En cas de cession des activités du titulaire à une autre société (ex : cession, fusion, restructuration), le transfert du marché serait possible exclusivement aux mêmes conditions d'engagement et après signature d'un avenant.

L'organisme est en droit de refuser le changement de titulaire :

- 1) si elle estime que le nouveau titulaire ne présente pas les garanties professionnelles, techniques ou financières suffisantes pour exécuter le marché OU ;
- 2) si ce dernier fait l'objet d'une exclusion visée aux articles L2141-1 à L2141-10 du code de la commande publique OU ;
- 3) si ce dernier n'a pas produit les documents exigés à l'article R2144-2 du code de la commande publique, après expiration du délai imparti.

5.9 – Intégralité des clauses du marché

Le fait, pour l'organisme, de ne pas se prévaloir d'un manquement du titulaire à l'une de ses obligations contractuelles ne saurait aucunement être interprété comme une renonciation définitive à l'obligation en cause.

ARTICLE 6 – VERIFICATIONS – DECISIONS APRES VERIFICATIONS

Les opérations de vérification sont définies aux articles 27 à 29 du CCAG-FCS. Les décisions après vérifications sont telles que définies à l'article 25 du CCAG-FCS. En cas de décision d'ajournement ou de rejet, les délais d'exécution du marché ne sont pas interrompus ou suspendus.

Carnet d'entretien

A l'issue de chaque intervention, le titulaire consigne avec précision, sur le carnet d'entretien de l'installation, tous les faits importants relatifs au fonctionnement de l'appareil, en particulier : date, durée et nature des interventions, remplacement de pièces, modifications, réglages et essais de toute nature, incidents et consistance des réparations effectuées au titre du dépannage, noms et signatures des techniciens intervenants avec heure d'arrivée et de sortie de l'organisme.

Lors d'un appel pour dépannage de tout type, un numéro d'ordre ou d'enregistrement est donné au responsable d'exploitation et consigné sur le carnet d'entretien. Le carnet d'entretien sert de document opposable au titulaire pour vérifier l'exécution de la prestation et il est consultable à n'importe quel moment par l'organisme.

Ce carnet est fourni par le titulaire pour chaque installation (en l'absence de document sur le site). Il est fourni à minima au format papier ; le titulaire peut le compléter par une version électronique dématérialisée.

Le défaut de tenue à jour du carnet d'entretien d'une installation présume de l'absence de réalisation des prestations et peut entraîner l'application des pénalités prévues à l'article 7 ci après.

ARTICLE 7 – PENALITES

Aucune pénalité ne sera appliquée en cas de retard imputable du seul fait de l'organisme ou de la force majeure (cf. article 8.3 du présent document). L'organisme, par dérogation aux articles 14 et suivants du CCAG-FCS, peut appliquer les pénalités suivantes, sans mise en demeure préalable :

Non respect de la réglementation	Le titulaire ne respecte pas la réglementation applicable au droit du travail, à l'hygiène, à la sécurité (notamment non-respect du plan de prévention) et/ou relative à la sous-traitance (sous-traitance occulte)
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire égale à 200 €
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable à chaque constat de non-respect d'une réglementation

Non respect d'une date de visite de maintenance préventive ou d'assistance aux visites périodiques réglementaires OU Défaut de tenue à jour du carnet d'entretien OU Défaut d'exécution ou inexécution d'une prestation prévue au marché Non-respect d'une ou des clause(s) de développement durable	Lors d'un constat fait par l'organisme, au moins une de ces obligations n'a pas été exécutée par le titulaire.
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire de 200 € pour chaque obligation non exécutée, sans préjudice de l'application du paiement au prorata temporis visé à l'article 4.4 du présent document et de la refacturation des frais encourus par l'organisme du fait de l'absence du titulaire.
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable pour chaque constat d'obligation non exécutée

Dépassement d'un délai décrit à l'article 1.6 du présent document	Le titulaire dépasse l'un des délais auquel il s'est engagé dans le contrat.
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire de 50 € par heure ou jour de retard (selon le type de délai)
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable à compter de la première heure ou jour de retard (selon le type de délai)

Défaut d'application d'une consigne ou d'un ordre de service	Le titulaire n'a pas tenu compte ou a appliqué partiellement une consigne ou un ordre de service notifié par écrit par l'organisme (courrier simple, courriel ou télécopie).
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire de 50 € par jour ouvré pendant lequel la consigne ou l'ordre de service n'est pas respecté et jusqu'à exécution conforme.
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable à compter : - du manquement constaté signalé au titulaire (pour la consigne) - de la date de notification (pour l'ordre de service)

Retard dans la présentation d'un devis après demande d'un organisme	Le titulaire dépasse son engagement pris ou le délai de 5 jours ouvrés maximum pour remettre un devis ayant fait l'objet d'une demande préalable.
Montant des pénalités et application	Pénalité forfaitaire de 50 € par jour ouvré de retard.
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable à compter du premier jour de retard, à compter de la réception de la demande par l'organisme (preuve apportée par tous moyens).

Perte ou destruction du matériel mis à disposition du titulaire par un organisme	Le titulaire perd ou met hors de service un matériel mis à disposition par l'organisme pour permettre la bonne exécution de ses prestations (notamment moyens d'accès aux locaux).
Montant des pénalités et application	Pénalité correspondant aux frais de remplacement dudit matériel , facture de l'organisme jointe au certificat de pénalité.
Point de départ des pénalités	Pénalité applicable pour chaque constat de perte ou de destruction de matériel.

Ces pénalités peuvent s'appliquer cumulativement, sans préjudice les unes des autres. Toutefois, le montant cumulé des pénalités ne pourra pas dépasser 50% du montant total HT (après application d'une éventuelle réfaction de prix) du prix des prestations ou du bon de commande concerné.

Les pénalités sont calculées nettes de taxes et notifiées par l'envoi au titulaire d'un certificat de pénalités par lettre recommandée avec accusé de réception. Après décompte, elles sont déduites de la prochaine demande de paiement présentée par le titulaire à l'organisme.

Si aucune autre demande de paiement supplémentaire n'est présentée par le titulaire, ce dernier se verra notifier un ordre de recouvrement au profit de l'organisme, valant injonction de payer.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITE – ASSURANCE – FORCE MAJEURE

8.1 – Responsabilité du titulaire

Le titulaire est responsable des conséquences de l'exécution, mais aussi de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations. Il est tenu responsable des dommages qui en découlent, dans les conditions indiquées à l'article 8 du CCAG-FCS et au présent document.

Il est également responsable des matériels, véhicules et équipements dont il a la jouissance et qu'il a déposé à l'intérieur ou à l'extérieur des locaux de l'organisme pendant l'exécution des prestations et qui seraient la cause d'un préjudice subit par ce dernier.

Le titulaire est également responsable des faits de tout personnel placé sous son autorité, directement (salariés) ou indirectement (sous traitants) agissant dans le cadre de l'accord-cadre.

L'organisme se réserve le droit d'exécuter lui-même ou de faire exécuter au débit du titulaire (après mise en demeure et présentation de la ou des factures afférentes) la réparation de ces dommages, sans préjudice des actions en responsabilités civiles et pénales pouvant être exercées à son encontre.

Les sommes notifiées au débit du titulaire ne sauraient faire l'objet d'une déduction des demandes de paiement afférentes au présent marché/accord-cadre.

Dégradations et vols au préjudice de l'organisme

Le titulaire doit prendre toutes mesures pour que l'état des locaux, meubles, machines, matériels qui sont propriétés de l'organisme soient préservés et ne soient pas détériorés par les prestations.

En cas de dégradation de son fait, le titulaire devra informer l'organisme dans les conditions de l'article 5.3 du présent document. Le titulaire est tenu responsable du montant des détériorations ou des vols dus à une malveillance de son personnel, soit directement, soit par l'intermédiaire de sa police d'assurance responsabilité professionnelle (cf. article 8.2 du présent document).

Dégradations et vols au préjudice du titulaire

Le titulaire doit prendre toutes mesures nécessaires afin d'éviter les dégradations et détournements de son propre matériel. L'organisme pourra exiger du titulaire, à tout moment de l'exécution du marché, le retraitement de ses matériels, à ses frais. L'ordre de service spécifiera le délai accordé au titulaire.

En cas de stockage de matériels du titulaire sur le site de l'organisme, les frais de réparation ou de remplacement des matériels détériorés ou détournés appartenant au titulaire pendant l'exécution des prestations ne pourront être imputés à l'organisme, lorsqu'au moins une des conditions suivantes est remplie :

1. L'auteur des dégradations ou détournements ne peut être découvert.
2. Les dégradations et détournements sont imputables aux agissements d'un préposé du titulaire ou d'une autre entreprise intervenante.
3. La responsabilité de l'auteur insolvable n'est pas couverte par un tiers.
4. L'organisme s'est acquitté de ses obligations en matière de sécurité de son patrimoine immobilier (preuve apportée par tous moyens).

Les dégradations et détournements de matériels ou de fournitures trouvant leur cause dans les agissements directs d'un ou plusieurs préposés de l'organisme sont pris en charge par cet organisme.

8.2 – Obligation d'assurance

Les dispositions de l'article 9 du CCAG-FCS s'appliquent.

Les niveaux de garantie de la police d'assurance contractée par le titulaire doivent être suffisants afin de couvrir tout préjudice découlant de l'exécution de l'accord-cadre.

Sans préjudice des dispositions susvisées, l'attestation d'assurance est ensuite à produire annuellement, à date anniversaire de l'Accord-cadre, dans un délai maximum d'un mois. Le titulaire doit prévenir l'organisme en cas de modification de la police d'assurance, dans un délai d'un mois à compter de la modification. A défaut de production de l'attestation ou de garantie suffisante, le marché pourra être résilié pour faute du titulaire, conformément à l'article 11.2 du présent document.

8.3 – Force majeure

Le titulaire ne sera pas responsable de l'incidence de la force majeure sur l'exécution de ses obligations contractuelles. La force majeure s'entend comme tout événement extérieur, imprévisible, irrésistible et hors contrôle des parties. L'organisme s'engage à déclarer par écrit au titulaire tout sinistre, au plus tard dans les cinq jours calendaires qui suivent sa survenance.

ARTICLE 9 – CONFIDENTIALITE – SECURITE

Le non-respect de l'une ou l'autre de ces obligations peut entraîner la résiliation du marché pour faute du titulaire, après mise en demeure préalable assortie d'un délai raisonnable (cf. article 11.2 du présent document).

9.1 – Obligation de confidentialité

Les informations et renseignements fournis par l'organisme sont strictement couverts par le secret professionnel (article 226-13 du Code Pénal) et sont soumis à la loi n°78-17 du 06/01/1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 06/08/2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

En conséquence, le titulaire s'engage à respecter de façon absolue cette obligation et à la faire respecter par son personnel et ses sous-traitants éventuels. L'obligation de confidentialité s'impose au titulaire et s'étend à tous les renseignements de quelle que nature que ce soit, à l'exclusion des informations, documents ou éléments déjà accessibles au public au moment où ils ont été portés à la connaissance du titulaire. Le titulaire s'engage notamment à :

- Ne conserver aucune copie des documents et des fichiers informatiques remis par l'organisme, à l'issue de l'accord-cadre ;
- Ne pas utiliser les informations, documents et fichiers informatiques transmis par l'organisme à des fins autres que celles spécifiées dans le cadre du présent marché/accord-cadre ;
- Ne pas utiliser les informations vues ou entendues dans les locaux lors d'intervention ou de réunion (sécurité des locaux par exemple) à d'autres fins que celles spécifiées dans le cadre du présent accord-cadre ;
- Ne pas communiquer les livrables réalisés, documents, informations et fichiers transmis par l'organisme à d'autres personnes morales ou non, privées ou publiques, que celles qui ont qualité pour en connaître et qui auront été désignées par l'organisme au titulaire ;
- Prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques qui seraient utilisés dans le cadre de l'accord-cadre.

L'organisme se réserve le droit, dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre, de procéder, à ses frais et risques, à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour s'assurer du respect de ces obligations, tant par le titulaire que par ses sous-traitants éventuels.

9.2 – Obligation de sécurité

Dispositions préalables aux interventions

Conformément aux règles de sécurité en vigueur dans l'organisme, avant toute intervention, le personnel du titulaire prendra contact avec le référent désigné par celui-ci, en vue de se conformer aux dispositions du règlement intérieur de l'organisme. Aussi, le personnel du titulaire devra faire part de bon sens : à titre d'exemple, il ne pourra pas procéder à une coupure électrique sans accord préalable du référent logistique ; il devra veiller à refermer les accès extérieurs derrière lui et restituer les moyens d'accès prêtés. Ce personnel pourra être accompagné par un agent de l'organisme pendant ses interventions.

Ce personnel pourra, à la demande l'organisme, être accompagné par un agent de ce dernier pendant ses interventions. Le titulaire prendra toute mesure de sécurité rendue particulièrement nécessaire par la nature des locaux ou des prestations à effectuer et devra en informer par tout moyen l'organisme.

Interventions non déclarées

Aucune intervention du titulaire ne pourra être effectuée ou donner droit à règlement sans prise de contact avec le référent de l'organisme. En cas d'intervention non déclarée, le titulaire reste seul responsable de tout préjudice causé à l'organisme, ses salariés ou ses usagers, de quelque nature que ce soit (cf. article 8.1 du présent document).

Par ailleurs, le titulaire supporte seul les risques et conséquences susceptibles d'impacter son propre personnel.

Sécurité des personnes

Le titulaire veille à l'application de toutes dispositions légales et réglementaires relatives à l'hygiène, la sécurité et la protection de la santé des travailleurs pendant l'exécution des prestations (port des équipements de protection individuels, etc.). Cette obligation s'étend également aux sous-traitants déclarés du titulaire, dont ce dernier est responsable.

Le titulaire ne pourra se prévaloir de son ignorance des règles sociales, sanitaires et de sécurité, notamment celles découlant du code du travail et du code de la santé publique, ainsi que toute règle relative à l'encadrement des prestations, afin de soustraire à sa responsabilité. En tout état de cause, le titulaire reste responsable des violations et infractions commises dans le cadre de l'exécution des prestations de l'accord-cadre. Il informe ses sous traitants desdites règles, et reste responsable du respect de celles-ci.

Les prescriptions de l'organisme et de l'inspection du travail en la matière s'imposent à lui.

Le titulaire ne pourra prétendre à aucune prolongation de délai d'exécution, indemnité, supplément de prix en arguant de la méconnaissance des règles précitées.

Sécurité des matériels et des locaux

Les matériels utilisés par le titulaire ou mis à disposition par l'organisme doivent être maintenus en bon état de marche, utilisés conformément aux règles de sécurité en vigueur et satisfaire aux obligations de contrôle et vérifications imposés par la réglementation. L'organisme pourra exiger du titulaire, avant l'exécution des prestations, la présentation de tout document attestant de l'accomplissement de ces formalités.

Signalisation

A la demande l'organisme ou à chaque fois que cela s'avère nécessaire et après autorisation de l'organisme, le titulaire prévoit le signalement de ses interventions. Il place à ses frais les barrages et les écriteaux nécessaires et prend toutes mesures pour assurer la signalisation et prévenir les divers usagers de la présence de zones interdites ou dangereuses.

Plan de prévention

Les dispositions prévues par le décret n°2008-244 du 07/03/2008, incluses au code du travail, seront appliquées dans le cadre du présent marché.

Conformément à ces dispositions, il est procédé, avant toute exécution de l'accord-cadre, à une inspection commune des lieux de travail, des installations qui s'y trouvent et des matériels éventuellement mis à disposition du titulaire et le cas échéant, de ses sous traitants.

Cette inspection a pour objet l'analyse en commun des risques pouvant résulter de l'interférence entre les activités, les installations et matériels de l'organisme, du titulaire et de ses éventuels sous traitants. A l'issue de cette inspection, lorsque les risques existent, un plan de prévention définissant les mesures devant être prises en vue de les prévenir est arrêté en commun et visé par l'organisme, le titulaire et ses éventuels sous traitants.

Des inspections communes supplémentaires pourront avoir lieu chaque année pour assurer la coordination des mesures de prévention, entraînant si nécessaire une mise à jour du plan de prévention.

L'organisme peut désigner, auprès de l'intervenant du titulaire, un agent qualifié chargé de transmettre toutes les informations et directives concernant les prescriptions d'hygiène, de sécurité et de premier secours, afin de permettre la

réalisation et la mise à jour du plan de prévention, ainsi qu'un agent chargé de veiller au respect dudit plan au cours des interventions des personnels extérieurs.

ARTICLE 10 – SOUS TRAITANCE

La sous-traitance des prestations objets du présent contrat est possible dans les conditions prévues par la loi n°75-1334 du 31/12/1975 relative à la sous-traitance et aux articles L2193-1 à L2193-7 et R2193-1 à R2193-8 du code de la commande publique.

ARTICLE 11 – RESILIATION

Les principes généraux de la résiliation sont décrits à l'article 38 du CCAG-FCS. En tout état de cause, le titulaire ne peut procéder de lui-même et à son initiative à la résiliation du marché. Celle ci prend effet à la date fixée dans la décision notifiée au titulaire.

11.1 – Résiliation de plein droit

Lorsque le titulaire est placé, du fait de la force majeure, dans une situation d'impossibilité absolue de poursuivre l'exécution du marché, ce dernier peut être résilié de plein droit, unilatéralement et sans préavis par le pouvoir adjudicateur. L'indemnité de résiliation au bénéfice du titulaire est cependant due et telle que prévue par l'article 33 du CCAG-FCS ; sans préjudice des dispositions de cet article, elle ne comprend pas l'indemnisation du manque à gagner du titulaire.

L'organisme peut également résilier de plein droit et unilatéralement l'accord-cadre, sans motif préalable d'impossibilité absolue d'exécution par le titulaire ou de force majeure. Dans ce cas :

- Un préavis peut être négocié librement entre les parties ; celui ci ne saurait toutefois être supérieur à un mois, à compter de la date de résiliation.
- Le titulaire dont l'accord-cadre a été résilié de cette manière bénéficie de l'indemnité prévue à l'article 42 du CCAG-FCS. Sans préjudice des dispositions de cet article, elle ne comprend pas l'indemnisation du manque à gagner du titulaire.

11.2 – Résiliation pour faute du titulaire

La résiliation pour faute du titulaire obéit aux dispositions de l'article 41 du CCAG-FCS, avec possibilité d'exécution à ses frais et risques, conformément à l'article 45 de ce même document. Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité dans le cadre de la résiliation pour faute. Sans préjudice de l'article 41 susvisé, cette résiliation pourra s'appliquer également :

- dans les cas prévus aux articles R2143-3 et suivants du code de la commande publique ;
- en cas de manquement d'une ou plusieurs des obligations prévues au présent marché et après mise en demeure du titulaire par l'organisme.

Cette résiliation ne s'accompagne d'aucun préavis au bénéfice du titulaire.

11.3 – Résiliation pour motif d'intérêt général

Elle obéit aux dispositions de l'article 42 du CCAG-FCS.

11.4 – Résiliation pour dépassement de la clause de sauvegarde

En cas de non-respect de la clause de sauvegarde prévue à l'article 4.1 du présent document, le marché pourra être résilié de plein droit et unilatéralement par l'organisme, dans les conditions du marché, sans que le titulaire puisse prétendre à indemnité.

11.5 – Résiliation à la demande du titulaire

Sans préjudice des dispositions de l'article 40.1 du CCAG-FCS, le marché ouvre la faculté, pour le pouvoir adjudicateur, de prononcer une décision de résiliation à la demande du titulaire, si les motifs de la demande ne lui apparaissent pas incompatibles avec la satisfaction de ses besoins. En tout état de cause, l'acceptation du pouvoir adjudicateur est nécessaire pour prononcer la résiliation du marché.

Celle-ci peut s'accompagner d'un préavis librement négocié entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire, sans que ce dernier puisse pour autant prétendre à une quelconque indemnité.

11.6 – Autres cas de résiliation

Les autres cas de résiliation du marché sont prévus par les articles 39.1, 39.2, 39.3 et 40.2 du CCAG-FCS. Toute résiliation prononcée sur le fondement de ces deux derniers articles n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

ARTICLE 12 – LITIGES – DROIT APPLICABLE

Les prescriptions des articles 46 et suivants du CCAG-FCS s'appliquent en matière de différends.

Le présent marché est soumis, pour tout litige relatif à la passation de sa procédure ou à son exécution, au droit français et à la juridiction territorialement compétente pour connaître des litiges relatifs aux marchés de l'URSSAF Normandie, dans les conditions définies par le décret n°2009-1455 du 27/11/2009, relatif à la spécialisation des juridictions en matière de contestations concernant les obligations de publicité et de mise en concurrence des contrats de droit privé relevant de la commande publique.

ARTICLE 13 - DEROGATIONS AU CCAG-FCS

Le présent marché déroge aux articles suivants du CCAG-FCS :

Article C.C.A.G.	Article C.C.A.P.	Objet
Article 4.1	Article 2	Pièces constitutives
Article 11	Article 6	Précisions sur les modalités de règlement
Article 13	Article 4	Délai d'exécution
Article 14	Article 7	Pénalités

Annexe 1 - Clauses relatives à la protection des données personnelles

L'Urssaf Normandie située à Rouen et représentée par sa Directrice,
(ci-après, « **le responsable de traitement** ») d'une part,

ET

Le titulaire du présent contrat,
(ci-après « **le Titulaire** »), d'autre part,

Les clauses de la présente annexe ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Titulaire s'engage à effectuer pour le compte du responsable de traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (RGPD).

ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU TRAITEMENT(S) DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Titulaire est autorisé à traiter pour le compte des Urssaf membres du groupement de commande les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) : prestations de maintenance chauffage, ventilation, climatisation, distribution d'eau sanitaire et plomberie.

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DU TITULAIRE VIS-A-VIS DE L'URSSAF

Dans le cadre du présent marché, le Titulaire s'engage à traiter les données uniquement pour la ou les finalités des traitements mentionnées à l'article précédent et qui lui sont sous-traitées. A ce titre, il s'abstient de tout usage de ces données à son profit ou au profit de tiers, y compris à des fins commerciales.

En outre, le Titulaire s'engage à ne traiter les données à caractère personnel que sur la base et conformément aux instructions documentées de l'Urssaf.

Dans l'hypothèse où le RGPD, le droit européen ou le droit français viendrait en contradiction avec les instructions de l'Urssaf Normandie ou ne permettrait pas au Titulaire de traiter les données à caractère personnel conformément auxdites instructions, le Titulaire devra en informer l'Urssaf sans délai, et avant de procéder à tout traitement. Dans un tel cas, le Titulaire s'engage à rencontrer l'Urssaf aux fins de trouver la solution la plus adaptée au regard du marché et des droits et libertés de la personne concernée.

Dans l'hypothèse où les données à caractère personnel doivent faire l'objet d'un transfert en dehors de l'Union européenne ou à une organisation internationale en vertu du droit européen ou du droit français, le Titulaire doit informer l'Urssaf de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

En dehors de cette hypothèse, le Titulaire s'engage à garantir, en cas de transfert en dehors de l'Union Européenne, un niveau de protection des données à caractère personnel équivalent à celui établi par l'Union Européenne.

Conformément au chapitre V du RGPD, cette obligation de garantie sera jugée comme respectée dès lors que (conditions alternatives) :

- Le transfert a lieu vers un pays tiers ou une organisation internationale qui est visé(e) par une décision d'adéquation de la Commission Européenne au sens de l'article 45 du RGPD ;
- A été conclu avec l'Urssaf préalablement à tout transfert de données un accord annexé au présent marché reprenant les clauses types de protection des données adoptées et/ou approuvées par la Commission Européenne.

En outre, le Titulaire se porte fort envers l'Urssaf du respect, par ses collaborateurs autorisés à traiter les données à caractère personnel, de la plus stricte confidentialité concernant les données à caractère personnel traitées en exécution du présent accord-cadre. L'ensemble de ces informations sont considérées comme des Informations Confidentielles au sens de l'article « Confidentialité » et sont couvertes par les droits et obligations qui y sont stipulés. Le Titulaire garantit à l'Urssaf qu'il a mis en place et maintient toutes les mesures nécessaires pour préserver et faire respecter par ses collaborateurs la confidentialité des données à caractère personnel.

Ainsi, le Titulaire ne doit rendre accessibles et consultables les données à caractère personnel qu'aux seuls collaborateurs du Titulaire dûment autorisés, en raison de leurs fonctions et qualités, pour traiter les données à caractère personnel dans la stricte limite de ce qui leur est nécessaire à l'accomplissement de leurs fonctions. Le Titulaire déclare avoir dûment formé le personnel concerné en matière de protection des données à caractère personnel. Le cas échéant, il s'engage à ne pas utiliser de données à caractère personnel pour les phases de développement et de test sauf cas exceptionnel dûment justifié auprès de l'Urssaf Normandie et accepté formellement par cette dernière.

Le Titulaire s'engage à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, application et/ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Dès l'entrée en vigueur du marché, le Titulaire doit communiquer à l'Urssaf l'identité et les coordonnées de son délégué à la protection des données. En cas de changement, il s'engage à en informer l'Urssaf dans les meilleurs délais et lui transmettre la nouvelle identité et les nouvelles coordonnées du délégué à la protection des données.

Enfin, le Titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'Urssaf comprenant :

- Le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et du délégué à la protection des données ;
- Les catégories de traitements effectuées pour le compte de l'Urssaf ;
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- Une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
 - Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
 - Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DE L'URSSAF VIS-A-VIS DU TITULAIRE

L'Urssaf s'engage à, en sa qualité de responsable du traitement :

- Fournir au Titulaire les données visées à l'article « description du traitement(s) des données à caractère personnel » ;
- Documenter par écrit les instructions concernant le traitement des données par le Titulaire ;
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du Titulaire ;
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Titulaire.

ARTICLE 4 - ASSISTANCE DU TITULAIRE DANS LE CADRE DU RESPECT PAR L'URSSAF DE SES OBLIGATIONS

Le Titulaire s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à l'Urssaf dans le cas où l'Urssaf mène, pendant la durée du marché, une analyse d'impact relative à la protection des données à caractère personnel au sens de l'article 35 du Règlement.

Il apportera également assistance à l'Urssaf pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

ARTICLE 5 - SECURITE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Titulaire garantit à l'Urssaf qu'il a mis en place et qu'il maintient en vigueur et à jour, pendant toute la durée du marché, toutes les mesures de sécurité de nature technique et organisationnelle visant à assurer la sécurité des données à caractère personnel, de manière à les préserver de toute destruction, perte, altération, divulgation et accès non-autorisés, que ces actes soient d'origine accidentelle ou illicite.

En sus des mesures de sécurité en place antérieurement à l'entrée en vigueur du marché, le Titulaire devra mettre en œuvre toutes les mesures demandées par l'Urssaf, notamment :

- La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;

- Les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- Les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Les Parties identifieront, pendant toute la durée de l'accord-cadre, toute mise à jour ou modification nécessaire desdites mesures de sécurité notamment aux fins de répondre à toute nouvelle menace ou toute évolution de l'état de l'art ou de la réglementation.

ARTICLE 6 - DROIT D'INFORMATION DES PERSONNES CONCERNEES

Il appartient à l'Urssaf de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

ARTICLE 7 - EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES

Le Titulaire doit aider l'Urssaf à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le Titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à dpo.normandie@urssaf.fr

ARTICLE 8 - NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Titulaire notifie à l'Urssaf Normandie toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de douze (12) heures après en avoir pris connaissance. Cette notification doit être faite au délégué à la protection des données de l'Urssaf dpo.normandie@urssaf.fr et doit être accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'Urssaf Normandie, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et aux personnes concernées selon la gravité de l'atteinte.

ARTICLE 9 - SOUS-TRAITANCE

Toute opération de sous-traitance envisagée par le Titulaire doit être effectuée dans les conditions de l'article « Sous-traitance » du marché.

En outre, dans cette hypothèse, le Titulaire s'engage à communiquer clairement les activités de traitement sous-traitées.

Le sous-traitant est tenu de respecter les obligations de la présente annexe. Il appartient au Titulaire de s'assurer que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le sous-traitant ne respecte pas ses obligations en matière de protection des données, le Titulaire demeure pleinement responsable devant l'Urssaf Normandie de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

ARTICLE 10 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL EN FIN D'ACCORD-CADRE

Au terme du marché, quelle qu'en soit la cause, le Titulaire s'engage à :

Renvoyer toutes les données à caractère personnel à la personne désignée par l'Urssaf dans un format standard et facilement exploitable.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du Titulaire. Une fois détruites, le Titulaire doit justifier par écrit de la destruction.

ARTICLE 11 - DOCUMENTATION ET AUDIT

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

ARTICLE 12 - MANQUEMENT DU TITULAIRE

En cas de non-respect par le Titulaire des obligations visées à l'article 9 du présent CCAP, et indépendamment des sanctions pénales et administratives encourues, l'Urssaf pourra décider de résilier le marché aux torts exclusifs du Titulaire, sans mise en demeure préalable et sans ouvrir droit à indemnités, à qu