



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale  
Île-de-France

**CAISSE REGIONALE D'ASSURANCE MALADIE D'ILE DE FRANCE**  
17/19 Avenue de Flandre – 75954 PARIS CEDEX 19

**CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES AYANT VALEUR D'ACTE  
D'ENGAGEMENT**

**EXTERNALISATION DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DU CENTRE MEDICAL ET  
DENTAIRE STALINGRAD**

Accord-cadre n° .....

**Mode de passation et forme de marché :**

Procédure adaptée en application de l'article R 2123-1 du code de la commande publique.  
Accord-cadre mono-attributaire à bons de commande pour les prestations à la demande.

**Date de notification :** .....

**SOMMAIRE**

<b>PREAMBULE .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES.....</b>	<b>4</b>
1.1. Objet de l'accord-cadre .....	4
1.2. Caractéristiques des prestations .....	4
1.3. Prestations similaires .....	4
<b>ARTICLE 2. PIECES CONTRACTUELLES DE L'ACCORD-CADRE.....</b>	<b>4</b>
2.1. Pièces contractuelles de l'accord-cadre.....	4
2.2. Pièces générales .....	4
<b>ARTICLE 3. DUREE DU MARCHÉ .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 4. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....</b>	<b>5</b>
4.1. Remplacement des intervenants .....	5
4.2. Les prestations à bons de commandes.....	6
4.3. Règles et normes et clauses environnementales .....	6
4.4. Connaissance des lieux .....	6
4.5. Responsabilités et assurances .....	6
4.5.1.1. <i>Mesures concernant l'hygiène et la sécurité des travailleurs</i> .....	8
4.5.1.2. <i>Travailleurs étrangers</i> .....	8
4.5.1.3. <i>Effectifs et moyens mis en œuvre</i> .....	8
4.5.1.4. <i>Consignes de sécurité</i> .....	8
4.6. Opérations de vérification .....	8
4.6.1. Modalités de vérification.....	8
4.6.2. Décisions après vérifications .....	8
4.7. Clause de réexamen .....	9
<b>ARTICLE 5. PENALITES.....</b>	<b>9</b>
5.1. Dispositions d'application.....	11
5.2. Réfactations .....	11
<b>ARTICLE 6. PRIX – CONTENU – VARIATION DES PRIX.....</b>	<b>11</b>
6.1. Prix des prestations .....	11
6.2. Contenu des prix.....	11
6.3. Variation dans les prix.....	12
6.3.1. Mois d'établissement des prix .....	12
6.3.2. Modalités de révision des prix .....	12
<b>ARTICLE 7. MODALITES DE REGLEMENT DU MARCHÉ.....</b>	<b>12</b>
7.1. Facturation.....	13
7.2. Présentation des factures .....	13
<b>ARTICLE 8. REGLEMENT .....</b>	<b>13</b>
8.1. Délai global de paiement.....	14
8.2. Intérêts moratoires .....	14
<b>ARTICLE 9. CLAUSES DE FINANCEMENT ET DE SURETE .....</b>	<b>14</b>
9.1. Avance .....	14
9.2. Retenue de garantie .....	15
<b>ARTICLE 10. CONFIDENTIALITE .....</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 11. RESILIATION DE L'ACCORD-CADRE.....</b>	<b>16</b>
11.1. Résiliation pour un motif d'intérêt général .....	16
11.2. Résiliation pour faute du titulaire .....	16
11.3. Autre cas de résiliation .....	16
<b>ARTICLE 12. REGLEMENT DES LITIGES.....</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 13. DEROGATIONS .....</b>	<b>17</b>
<b>ARTICLE 14. SIGNATURE DES PARTIES .....</b>	<b>17</b>

**PREAMBULE****Pouvoir adjudicateur**

La CAISSE REGIONALE D'ASSURANCE MALADIE D'ILE DE FRANCE (CRAM Ile de France)  
17-19 avenue de Flandre - 75954 PARIS CEDEX 19

Représentée par son Directeur Général ou son représentant

**Cocontractant**

Après avoir pris connaissance des pièces constitutives de l'accord-cadre indiquées à l'article «pièces contractuelles» du présent cahier des charges administratives particulières qui fait référence au CCAG-Fournitures courantes et Services et conformément à leurs clauses et stipulations ;

☐ Le signataire (Candidat individuel),

M.....  
agissant en qualité de .....  
de la société .....  
dont le siège social est à .....  
numéro de téléphone .....  
numéro de fax .....  
adresse électronique : .....  
inscrite au registre du commerce sous le n° .....  
Immatriculé à l'INSEE .....  
Numéro d'identité d'entreprise (SIREN).....  
Numéro d'identité d'établissement (SIRET).....  
Code d'activité économique principale .....

☐ Le mandataire (Candidat groupé),

M.....  
agissant en qualité de .....  
de la société .....  
dont le siège social est à .....  
numéro de téléphone .....  
numéro de fax .....  
adresse électronique : .....  
inscrite au registre du commerce sous le n° .....  
Immatriculé à l'INSEE .....  
Numéro d'identité d'entreprise (SIREN).....  
Numéro d'identité d'établissement (SIRET).....  
Code d'activité économique principale .....

désigné mandataire :

- ☐ du groupement solidaire  
☐ solidaire du groupement conjoint  
☐ non solidaire du groupement conjoint

S'engage, au nom des membres du groupement , sur la base de l'offre du groupement,  
à exécuter les prestations demandées dans les conditions définies ci-après ;

## **ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES**

### **1.1. Objet de l'accord-cadre**

Le présent accord-cadre pour objet l'externalisation de l'accueil téléphonique et de la prise de rendez-vous du Centre Médical Stalingrad de de la Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (Cramif).

Le Centre Médical Stalingrad est un centre de santé polyvalent proposant des consultations de médecine générale et spécialiste, odontologie ainsi que des soins paramédicaux.

Le service d'examens de santé est exclu du présent CCTP.

### **1.2. Caractéristiques des prestations**

Le présent accord-cadre donnera lieu à l'exécution de prestations listées au Bordereau de prix.

Les prestations sur bons de commandes sont rémunérées, selon leur nature, par application des prix unitaires indiqués dans le bordereau du prix unitaires (Annexe au CCTP - BP).

Le montant maximum de l'accord-cadre est fixé à 142 999 € HT sur la durée totale.

### **1.3. Prestations similaires**

L'acheteur se réserve la possibilité de confier au titulaire la réalisation de prestations similaires à celles du présent contrat, après passation d'un ou de plusieurs marchés de prestations similaires en application de l'article R2122-7 du code de la commande publique.

## **ARTICLE 2. PIECES CONTRACTUELLES DE L'ACCORD-CADRE**

### **2.1. Pièces contractuelles de l'accord-cadre**

Le présent accord-cadre est constitué par les documents contractuels énumérés ci-après, par ordre de priorité décroissante :

- le cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.), et ses annexes ;
- le présent cahier des clauses particulières valant acte d'engagement et cahier des clauses administratives particulières ;
- le mémoire technique et organisationnel dont les dispositions ne sont opposables qu'au seul titulaire.
- les actes spéciaux de sous-traitance et leurs avenants, postérieurs à la notification du marché,
- les bons de commande, bons de livraison et procès-verbaux d'admission émis en cours d'exécution du marché.
- le Livret de sécurité du prestataire

### **2.2. Pièces générales**

- le cahier des clauses administratives générales Fournitures Courantes et Services (CCAG-FCS arrêté du 30/03/2021 JORF du 01/04/2021), document non joint mais réputé connu du titulaire
- le code du travail
- l'ensemble des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, normes, DTU et tous les textes administratifs nationaux ou locaux applicables dans le cadre de l'exécution du présent contrat pour autant qu'ils soient d'ordre public, ou qu'ils suppléent au silence des autres pièces contractuelles.

Le titulaire ne peut se prévaloir dans l'exercice de sa mission d'une quelconque ignorance de ces textes et, d'une manière générale, de tout texte, loi, décret, arrêté, et réglementation intéressant son activité pour l'exécution du présent marché.

Aucune réserve, qui serait apportée aux pièces désignées ci-dessus lors de la remise de l'offre puis durant l'exécution, ne sera admise.

**Ces pièces contractuelles prévalent sur les conditions générales de vente du titulaire.**

### **ARTICLE 3. DUREE DU MARCHE**

Le marché est conclu pour une durée d'un an à compter de la notification au titulaire de l'ordre de service de démarrer les prestations. Il sera renouvelable par tacite reconduction à sa date anniversaire, sans que sa durée maximum ne puisse excéder trois années.

Si l'organisme décide de ne pas reconduire l'accord-cadre, il en informera le titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception sans un délai de deux mois avant la date d'anniversaire de l'accord-cadre. Le titulaire ne pourra pas refuser la reconduction, ni prétendre au versement d'une quelconque indemnité en cas de non-reconduction.

La prestation se déroule dans les locaux du titulaire avec ses propres ressources humaines et techniques.

Le titulaire a une obligation de résultat quant aux prestations demandées.

Le titulaire s'engage à assurer la stabilité et le niveau de compétences de ses équipes pendant toute la durée du marché.

### **ARTICLE 4. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

#### **4.1. Remplacement des intervenants**

Afin de procéder à la mise en place de l'accord-cadre, et avant tout début d'exécution des prestations, il est prévu une réunion de lancement.

A ce titre, le titulaire conviendra d'un rendez-vous avec le représentant de l'organisme ou son suppléant dès la date de notification de l'accord-cadre.

Le titulaire désigne un correspondant et un suppléant pour le représenter auprès de l'organisme. Ces personnes nommément désignées seront joignables en permanence (durant les jours et heures ouvrables).

Ces correspondants seront les correspondants privilégiés pour l'ensemble des obligations du présent accord-cadre.

Ils veilleront d'une part à la bonne coordination entre leurs services et l'organisme et d'autre part à la tenue irréprochable des agents du titulaire, au respect de l'ensemble des clauses contractuelles de l'accord-cadre et au respect de la continuité du service en cas de grève de son personnel.

En cas de changement de correspondant durant la procédure, en avertir immédiatement la CRAM ILE-DE-FRANCE afin d'éviter tout litige.

L'acheteur se réserve le droit à tout moment, et sans avoir à en justifier, de demander le remplacement d'un ou plusieurs employés du titulaire ou même de lui refuser l'accès des sites en tout ou partie. Le titulaire procède alors au remplacement du personnel dans un délai de quinze (15) jours à compter de la demande de remplacement.

De même, le prestataire peut proposer le remplacement d'un ou plusieurs de ses salariés.

En aucun cas, le remplacement de l'agent concerné ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

#### **4.2. Les prestations à bons de commandes**

Les prestations ponctuelles feront l'objet d'un bon de commande par application du bordereau des prix unitaires.

L'exécution des prestations ponctuelles, est subordonnée à un bon de commande préalable et régulier émis par l'Organisme, signé par un représentant habilité.

#### **4.3. Règles et normes et clauses environnementales**

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.

Toute prestation du présent accord-cadre sera exécutée conformément aux prescriptions des normes et règlements français en vigueur.

Les matériels utilisés pendant la réalisation des prestations se doivent d'être obligatoirement conformes aux normes en vigueur dans la profession. Le titulaire devra tenir compte de l'évolution de la législation dans le domaine environnemental et technique, et s'y conformer pour les textes, règlements ou autres, relatifs à son activité et aux prestations du présent accord-cadre.

Par ailleurs, le représentant de l'organisme bénéficiaire procédera à des contrôles réguliers, afin de s'assurer que le titulaire emploie effectivement les matériels proposés dans son offre (mémoire technique) dans le cadre des mesures environnementales.

#### **4.4. Connaissance des lieux**

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance de tous les éléments afférents à l'exécution des prestations. Il reconnaît notamment,

- avoir pris pleine connaissance de tous les documents utiles à la réalisation de l'accord-cadre,
- avoir apprécié exactement toutes les conditions d'exécution de l'accord-cadre et s'être parfaitement et totalement rendu compte de sa nature, de son importance et de ses particularités,
- avoir contrôlé toutes les indications des documents de l'accord-cadre, notamment celles données par le C.C.T.P. et par le bordereau de prix unitaires, s'être assuré qu'elles sont exactes, suffisantes et concordantes,
- s'être entouré de tous renseignements complémentaires éventuels auprès de l'Organisme.

L'exécution de toute prestation sera contrôlée par le représentant de l'Organisme.

#### **4.5. Responsabilités et assurances**

##### **Responsabilités :**

Le titulaire assume la direction et la responsabilité de l'exécution des prestations. En conséquence, il est seul responsable des dommages que l'exécution des prestations peut causer directement ou indirectement :

- à son personnel ou à des tiers ;
- à ses biens, aux biens appartenant à l'Organisme ou à des tiers.

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et les moyens lui permettant de réaliser les prestations conformément aux spécifications du cahier des charges. Le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualités prévus dans les documents contractuels régissant le marché.

Les prestations doivent être conformes à la législation et à la réglementation française en vigueur ainsi qu'aux spécifications techniques et aux normes françaises et européennes homologuées ou équivalent. Cette disposition vaut non seulement pour les normes en vigueur au jour de la passation du marché mais également pour toutes nouvelles normes qui deviendraient effectives en cours d'exécution du marché.

Le Pouvoir Adjudicateur doit être informé, par écrit et sans délai, de toutes modifications d'une prestation. Le titulaire est tenu de notifier sans délai au Pouvoir Adjudicateur les modifications survenant au cours de l'exécution du marché.

#### Assurances :

Le titulaire prend les précautions nécessaires pour éviter les accidents à son personnel et celui de la CRAM Ile-de-France.

Le titulaire garantit les risques d'accidents professionnels liés à l'exécution des maintenances qui pourraient se produire tant sur les lieux de travail que pendant les trajets et déplacements vers le site ou requis par ses prestations au titre des missions afférentes au contrat.

De même, le titulaire s'engage à souscrire une police d'assurance spécifique pour les locaux mis à sa disposition par la CRAM Ile-de-France. Cette police doit couvrir tous les risques dont il pourrait être tenu pour responsable dans les conditions du droit commun, notamment accident, incendie, explosion, vol, dégâts des eaux, conséquence d'un défaut.

Le titulaire demeure seul responsable, sans recours auprès de la CRAM Ile-de-France, **de tous dommages, dégâts, vols, accidents, détérioration des stocks de nourriture entreposés et autres sinistres causés par négligence, manquement dans l'exécution du contrat ou toute autre cause pouvant lui être imputée.**

La responsabilité du titulaire s'étend sur tout ce qui relève du travail couvert par le contrat et ne se termine qu'à l'expiration de celui-ci.

Pour tout matériel confié au personnel du titulaire, l'entretien de routine et l'usage selon les règles de l'art et de la législation de sécurité, restent sous la responsabilité du titulaire.

Le titulaire est tenu de faire assurer à ses frais, préalablement à leur mise à disposition et tant qu'il en dispose, les matériels et objets qui lui sont confiés.

Sa responsabilité protège la CRAM Ile-de-France contre toute réclamation pour blessures et dommages aux biens, d'où qu'ils proviennent, pour toute cause pouvant lui être imputée.

Le titulaire doit justifier avant tout commencement d'exécution qu'il a souscrit auprès de Compagnies notoirement solvables une assurance couvrant notamment, entre autres garanties, les conséquences pécuniaires qu'il peut encourir dans le cas de dommages causés aux tiers et à la CRAM Ile-de-France et engageant sa responsabilité.

**Les polices d'assurance doivent être communiquées à la CRAM Ile-de-France au plus tard dans le mois qui suit la notification du marché, accompagnées d'une déclaration de la compagnie d'assurance précisant qu'elle dispose d'une expédition certifiée du texte du présent CCAP. Cette déclaration précise la nature, le montant, la durée de garantie et les franchises éventuelles des contrats d'assurances souscrits par le titulaire.**

**La CRAM Ile-de-France peut à tout moment se faire justifier par le titulaire du paiement régulier des primes d'assurance.**

Le titulaire doit prévenir la CRAM Ile-de-France de toute modification dans ses qualifications et ses polices d'assurance dans un délai d'un mois à compter de la date de la modification.

Les clauses d'assurances initiales et celles résultants d'une modification de police sont soumises à la CRAM Ile-de-France qui peut demander une extension de garantie après concertation avec le titulaire et éventuellement son assureur.

En cas de défaut ou d'insuffisance d'assurance, le présent contrat est résilié de plein droit et sans indemnité si bon semble à la CRAM Ile-de-France.

La CRAM Ile-de-France décline toute responsabilité pour les dommages quelconques causés dans l'immeuble ou ses abords, aux installations d'appareils, véhicules, etc., appartenant au titulaire, aux ouvriers ou aux tiers.

Sauf faute grave et inexcusable de la CRAM Ile-de-France, le titulaire s'engage à ne pas entamer de procédure de recours vis-à-vis de la CRAM Ile-de-France ou de ses représentants physiques ou moraux.

#### **4.5.1.1. Mesures concernant l'hygiène et la sécurité des travailleurs**

Le titulaire doit appliquer la réglementation en vigueur.

#### **4.5.1.2. Travailleurs étrangers**

Les travailleurs étrangers doivent être munis du titre les autorisant à exercer une activité salariale en France lorsque la possession de ce titre est exigée, en vertu soit de dispositions législatives ou réglementaires, soit de traités.

#### **4.5.1.3. Effectifs et moyens mis en œuvre**

Le titulaire est tenu d'une part de maintenir en tout temps, un nombre suffisant d'ouvriers et d'agents qualifiés sous sa conduite personnelle ou celle de son représentant, d'autre part de s'être organisé avec l'Organisme pour accéder aux lieux d'exécution des prestations.

Il est tenu enfin d'avoir toujours tout matériel, approvisionnement, outillage, engins et moyens de toutes sortes suffisants de manière à assurer la marche régulière des prestations et leur achèvement dans le délai convenu.

Le titulaire devra utiliser, pour l'exécution des prestations, une main d'œuvre qualifiée sur le plan technique et ayant un comportement irréprochable vis-à-vis des personnes présentes dans les locaux.

#### **4.5.1.4. Consignes de sécurité**

Le titulaire doit enseigner au personnel placé sous son autorité les diverses consignes de sécurité, générales et particulières à l'établissement et contrôler fréquemment que ces consignes sont parfaitement connues des intéressés.

### **4.6. Opérations de vérification**

#### **4.6.1. Modalités de vérification**

Les opérations de vérification sont effectuées selon les usages de la profession conformément aux prescriptions des articles 27 à 29 du C.C.A.G. - F.C.S.

#### **4.6.2. Décisions après vérifications**

A l'issue des opérations de vérifications, l'Organisme peut prendre l'une des décisions suivantes en application de l'article 30 du CCAG - FCS :

- Réception,
- Ajournement,
- Réfaction,
- Rejet.

La réception des prestations sera prononcée par la personne habilitée qui établira un procès-verbal de réception des prestations.

#### **4.7. Clause de réexamen**

Conformément aux articles R2194-1 à R2194-10 du CCP, l'organisme prévoit une clause de réexamen et le présent accord-cadre peut faire l'objet de modifications.

Le champ d'application et la nature de ces modifications ainsi que les conditions dans lesquelles il peut en être fait usage sont précisées ci-dessous :

1. Ajout de nouveaux besoins non répertoriés par le présent accord-cadre ;
2. Augmentation ou réduction du volume des prestations et/ou interruption et/ou suppression de manière temporaire ou définitive.
3. Prestations qui pourraient être transférées à un autre organisme ou être abandonnées.

Il est rappelé que le Centre médical Stalingrad a fait l'objet d'une réorganisation importante conduisant à une baisse significative du nombre d'appels traités dans le cadre de la prestation d'accueil téléphonique. Toutefois, en raison du manque de recul suffisant, le volume réel d'appels à traiter demeure difficile à évaluer avec précision à ce jour.

En conséquence, un réexamen du volume des prestations et des conditions d'exécution du marché pourra être demandé par l'une ou l'autre des parties et à échéances régulières ou à l'issue d'une période probatoire d'observation d'au moins six mois.

Ce réexamen aura notamment pour objet :

- d'ajuster le volume des prestations à la réalité effective du service rendu ;
- de déterminer, le cas échéant, des modalités d'adaptation du prix ou des ressources affectées au service ;
- d'anticiper les évolutions susceptibles d'impacter les conditions d'exécution du marché dans le respect du cadre contractuel et réglementaire.

Les parties s'engagent à conduire ce réexamen de bonne foi, en échangeant les justificatifs nécessaires, sans modification unilatérale et avec l'objectif d'assurer la continuité et la qualité du service.

#### **ARTICLE 5. PENALITES**

Par dérogation au CCAG-FCS Article 14, les pénalités fixées sont les suivantes :

<b>Objet de la pénalité</b>	<b>Montant de la pénalité</b>
Non-respect des procédures et modalités de gestion des rendez-vous	10€ par anomalie constatée et si perte d'activité 5% sur le montant du préjudice subi par la CRAMIF
Non transmission dans un délai de 3 jours d'une conversation téléphonique demandée par écrit	10€ par anomalie
Absence de continuité de service pendant plus d'une heure	50€ pour la première heure puis 10€ par quart d'heure

Appels perdus au-delà de 5% des appels	$P = [MF \times (TAP - 10)]/100$ <p>Avec :</p> <p>P : montant de la pénalité  MF : montant HT facturé du mois échu TAP :  taux d'appels perdus du mois échu en  pourcentage</p> <p>A titre d'exemple : Pour un montant facturé de 10 000 € et un TAP de 15%, le calcul est le suivant : <math>P = [10\,000 \times (15-10)]/100</math>  <math>P = (10\,000 \times 5)/100</math> <math>P = 500 \text{ €}</math></p>
Appels pris au-delà du temps moyen admis de 3 minutes au-delà de 10% des appels	$P = [MF \times (TAP \text{ réel} - TAP \text{ toléré})]/100$ <p>P : montant de la pénalité  MF : montant HT facturé du mois échu  TAP toléré : Taux d'appels supérieurs à 3 minutes toléré (10 %)  TAP réel : taux d'appels pris, au-delà des 3 minutes, du mois échu en pourcentage</p> <p>A titre d'exemple : Pour un montant facturé de 10 000 € et un TAP réel de 13%, le calcul est le suivant: <math>P = [10\,000 \times (13-10)]/100</math>  <math>P = [10\,000 \times (3)]/100</math> <math>P = 30\,000/100</math>  <math>P = 300 \text{ €}</math></p>
Absence de correspondant pour le CMS ou absence de réponse du prestataire sur le traitement d'une réclamation ou la mise en œuvre d'une nouvelle consigne	30€ par jour ouvré après 48 heures sans réponse
Retard dans la fourniture des documents nécessaires à l'exécution du marché (par exemple : statistiques, justificatifs CNIL, PCA, revue des droits d'accès, ...)	30€ par jour ouvré
non-respect du plan d'actions et d'amélioration établi	100€ par action et par jour et si perte d'activité 10% sur le montant du préjudice subi par la CRAMIF

### **5.1. Dispositions d'application**

Tout manquement fait l'objet d'un constat par l'Organisme qui est notifié au titulaire.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-FCS, le Titulaire ne pourra prétendre à aucune exonération de pénalité.

Les pénalités sont cumulables.

L'application des pénalités ne dégage pas le Titulaire de ses obligations contractuelles.

### **5.2. Réfections**

En cas de non réalisation des prestations, l'Organisme procédera, en sus de l'application des pénalités prévues ci-dessus, à une réfaction du montant des prestations non exécutées en tout ou partie.

Il appartient au titulaire d'apporter la preuve que les défauts ne lui sont pas imputables.

Les réfections s'appliquent à des défauts d'exécutions. Si la prestation est réalisée de manière incomplète ou de façon non conforme au cahier des charges, une réfaction de prix proportionnelle à l'importance des imperfections constatées est appliquée sur le montant de la facture du site concerné.

La réfaction s'applique sans mise en demeure préalable et est cumuleable avec une pénalité.

## **ARTICLE 6. PRIX – CONTENU – VARIATION DES PRIX**

### **6.1. Prix des prestations**

L'exécution des bons de commande sera rémunérée par application, aux quantités réellement exécutées, des prix du bordereau des prix unitaires.

### **6.2. Contenu des prix**

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, ainsi que l'ensemble des frais nécessaires à leur exécution complète, notamment :

- la rémunération du personnel affecté à la prestation, y compris salaires, charges sociales, congés et formation éventuelle ;
- les coûts liés aux moyens techniques (postes de travail, serveurs, outils de téléphonie, logiciels de gestion d'appels, connexion réseau) ;
- les frais généraux de fonctionnement et de supervision (assurance, maintenance, hébergement des données, assistance technique) ;
- les frais de déplacement éventuels liés aux réunions de coordination ou audits de suivi ;
- les dépenses liées à la sécurité et à la confidentialité des données transmises ;
- les fournitures nécessaires à l'accomplissement des prestations (consommables, licences logicielles, petits matériels) ;
- ainsi que les marges pour risques et bénéfices du titulaire.

Les prix tiennent compte des prescriptions techniques figurant au C.C.T.P., et plus particulièrement des obligations suivantes :

- assurer la continuité du service pendant les horaires définis contractuellement, y compris en cas d'absence du personnel ou de panne technique ;
- garantir la disponibilité et la qualité du matériel téléphonique et informatique nécessaire à la prestation ;

- fournir un service conforme aux exigences de confidentialité, d'accueil bienveillant et de professionnalisme attendues pour un établissement médical.

Les prix comprennent enfin toutes dépenses nécessaires à la bonne exécution du marché et à la satisfaction complète des obligations contractuelles du titulaire.

### **6.3. Variation dans les prix**

Les prix de l'accord-cadre sont révisables dans les conditions fixées ci-après :

#### **6.3.1. Mois d'établissement des prix**

Les prix du présent accord-cadre sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois **de novembre 2025**.

#### **6.3.2. Modalités de révision des prix**

Les prix sont révisables annuellement, à la date anniversaire de l'accord-cadre, par application de la formule suivante :

Chaque prix du bordereau sera applicable sans révision pendant les 12 premiers mois d'exécution de l'accord-cadre.

$$P = P_o (0.15 + (0.85 S/S_o))$$

P = Prix révisé

P<sub>o</sub> = Prix d'origine

S = Dernier indice connu à la date anniversaire de notification du marché du Coût Horaire du Travail Tous salariés dans les "services administratifs et de soutien" identifiant INSEE 001565196

S<sub>o</sub> = Dernier indice connu à la date de notification du marché Coût Horaire du Travail Tous salariés dans les "services administratifs et de soutien" identifiant INSEE 001565196

Le titulaire fournira à l'Organisme, au plus tard un mois avant la date anniversaire, l'ensemble des prix révisés pour l'accord-cadre ainsi que la formule de calcul détaillée ayant servi pour leur établissement. A défaut, aucune révision ne sera appliquée pour la période concernée.

A chaque révision, le titulaire transmettra à l'Organisme le bordereau des prix unitaires, indiquant son taux de révision, son calcul et ses sources d'information avec l'indice retenu.

Ce coefficient de révision ne pourra être appliqué sur facture, qu'après la validation de l'Organisme.

Conformément à l'article 10.2.3 du CCAG-FCS, les coefficients seront calculés à trois décimales.

Pour chacun de ces calculs, l'arrondi est traité de la façon suivante :

- si la quatrième décimale est comprise entre 0 et 4, la troisième décimale est inchangée (arrondi par défaut) ;
- si la quatrième décimale est comprise entre 5 et 9, la troisième décimale est augmentée d'une unité (arrondi par excès).

### **Clause de sauvegarde :**

L'évolution des prix de règlement est limitée à une variation de 3 %. Dès lors que la révision des prix conduit à une augmentation supérieure de 3 %, l'accord-cadre pourra être résilié, par le pouvoir adjudicateur, sans indemnité pour la partie non exécutée des prestations.

## **ARTICLE 7. MODALITES DE REGLEMENT DU MARCHE**

### **7.1. Facturation**

Les prestations seront facturées au fur et à mesure de leur réalisation après attestation du service fait par le service bénéficiaire. Afin de respecter et d'optimiser la bonne exécution du présent accord-cadre, le titulaire veillera à communiquer à l'Organisme, dans le respect des conditions énoncées au présent article, les factures établies sur la base du bon de commande correspondant et cela dans un délai de 30 jours à compter de la réalisation effective de ces prestations.

### **7.2. Présentation des factures**

Tout règlement par l'Organisme est subordonné à la présentation d'une facture originale, établie sur la base des dispositions énoncées ci-dessus.

Les factures sont à déposer dans l'appliquet CHORUS PRO :

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

Compte CRAMIF :

SIREN : 77569473000018 – CAISSE REGIONALE ASSURANCE MALADIE

SERVICE : DIAM Service ordonnancement

Toute facture devra préciser distinctement :

- les nom et adresse de l'Organisme
- les nom et adresse du titulaire
- la date et le numéro de facture
- les références de l'accord-cadre
- le numéro du compte bancaire ou postal du titulaire
- la référence aux bons de commande, le cas échéant
- la dénomination précise, le détail et le montant HT et TTC des prestations réalisées
- la période ou la date d'exécution de la prestation
- le(s) prix hors taxes unitaire(s)
- le coefficient de révision du ou des prix le cas échéant
- le montant total hors taxes
- le taux et le montant de la TVA
- le montant total TTC.

Les factures seront présentées selon le même formalisme durant toute la durée de l'accord-cadre. Les factures présentées sur plusieurs pages devront être éditées sur papier en-tête et le numéro de facture ainsi que la date devront figurer sur toutes les pages (au même endroit).

Toute facture à modifier après vérification ou réfaction par l'Organisme sera retournée au titulaire. Le règlement sera subordonné à la présentation d'une nouvelle facture.

### **Le refus de paiement des factures :**

Le fournisseur devra communiquer, au plus tard 4 semaines après la notification de l'accord-cadre une ou plusieurs adresses mails de la personne en charge de la facturation afin que l'Organisme puisse informer le fournisseur d'éventuels motifs de refus de facture par mail. Cette information devra être traitée régulièrement par le fournisseur car ces mails d'information ne seront pas adressés une nouvelle fois.

## **ARTICLE 8. REGLEMENT**

Le pouvoir adjudicateur se libérera des sommes dues en en faisant porter le montant au crédit du (des) compte(s) ouvert(s) :

Au nom de : .....

Etablissement bancaire (nom et domiciliation) : .....

.....

.....

Numéro de compte : .....

Code banque : .....

Code guichet : .....

Clé RIB : .....

IBAN : .....

BIC : .....

### **8.1. Délai global de paiement**

Le délai global de paiement est de 30 jours à compter de la date de réception de la facture par l'Organisme.

### **8.2. Intérêts moratoires**

Le défaut de paiement dans les délais prévus fait courir des intérêts moratoires au bénéfice du titulaire.

Les intérêts moratoires courent à partir du jour suivant l'expiration du délai global jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse.

Les intérêts moratoires appliqués aux acomptes ou au solde sont calculés sur le montant total de l'acompte ou du solde toutes taxes comprises après application des clauses de variation et de pénalisation.

Les intérêts moratoires ne sont pas assujettis à la taxe sur la valeur ajoutée.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir majoré de huit points.

En sus des intérêts moratoires dus pour tout retard de paiement, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixée à quarante (40) euros.

## **ARTICLE 9. CLAUSES DE FINANCEMENT ET DE SURETE**

### **9.1. Avance**

Sauf renoncement du titulaire, une avance est prévue si le montant de la commande est supérieur à 50 000 € HT et le délai d'exécution est supérieur à 2 mois. Le taux de cette avance est fixé à 5%. Le taux de l'avance passe à 20% si le fournisseur est une PME.

Le montant de l'avance ne peut être affecté par la mise en œuvre d'une clause de variation de prix.

Pour la partie forfaitaire, le délai de versement de l'avance court à compter de la notification de l'accord-cadre.

Le remboursement de l'avance est effectué selon les modalités prévues par le code de la commande publique.

Le titulaire déclare :

☐ ne pas refuser de la percevoir

☐ refuser de la percevoir

## **9.2. Retenue de garantie**

Il n'est pas prévu de retenue de garantie au titre du présent accord-cadre.

## **ARTICLE 10. CONFIDENTIALITE**

En complément des informations contenues à l'article 5 du CCAG FCS, chaque partie s'engage à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations qui lui seront communiquées par l'autre partie, dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Les parties entendent préciser que seront considérées comme confidentielles les données échangées entre les parties tout au long de l'exécution du contrat.

Chaque partie s'engage à respecter le secret professionnel et le secret des affaires ainsi que les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique et les libertés modifiée et du règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 appelé « règlement européen sur la protection des données ou « RGPD ».

Chaque partie au marché est tenue au respect des règles, européennes et françaises, applicables au traitement des données à caractère personnel éventuellement mis en œuvre aux fins de l'exécution du marché. A ce titre, toute transmission de données à des tiers, y compris au bénéfice d'entités établies hors de l'Union européenne, qui ne serait pas strictement conforme à la réglementation en vigueur est formellement prohibée.

Chaque partie s'interdit, en conséquence, de divulguer, pour quelque cause que ce soit, lesdites informations, sous quelque forme, à quelque titre et à quelque personne que ce soit.

Le terme "Information Confidentielle" est défini comme toute information de quelque nature que ce soit et quelle que soit sa forme, écrite ou orale, y compris, sans que cela ne soit limitatif, tout écrit, note, copie, rapport, document, étude, analyse, dessin, lettre, listing, logiciel ou disquette, spécifications, chiffre, graphique, enregistrement sonore et/ou reproduction picturale, quel que soit son support.

Chacune des parties s'engage notamment à :

- prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'accès aux informations confidentielles,
- ne pas utiliser les informations confidentielles autrement qu'aux fins du contrat,
- ne pas utiliser les informations confidentielles à son profit ou au profit de tout tiers en dehors de la stricte application du contrat,
- ne pas divulguer les informations confidentielles à tout tiers non autorisé ou non concerné par l'objet du contrat,
- ne pas utiliser les informations confidentielles pour toute action directe ou indirecte de conception, développement ou commercialisation de produits similaires ou concurrentiels à ceux de l'autre partie,
- ne divulguer les informations confidentielles qu'à ses seuls préposés ayant la nécessité de les connaître au titre de leur mission,
- ne laisser accès aux informations confidentielles qu'à ceux de ses dirigeants, employés, mandataires, ou conseils devant y avoir accès pour la bonne exécution du contrat et sous réserve du respect par ceux-ci de la présente obligation de confidentialité.

Chacune des Parties sera déliée de son obligation de confidentialité au cas où :

- la divulgation des informations confidentielles serait exigée par la loi, les règlements, une décision judiciaire ou si cette divulgation était nécessaire pour mettre en œuvre ou prouver l'existence de droits en vertu du contrat,

- les informations confidentielles ont fait l'objet d'une mise à disposition au public assurée directement par l'autre Partie et sans restriction,
- les informations confidentielles sont déjà connues du public, ou sont tombées dans le domaine public en dehors de toute intervention de l'autre partie.

Chacune des parties s'engage à respecter son obligation de confidentialité dès la signature du présent contrat et pendant toute sa durée ainsi que pendant une période de cinq (5) ans à compter de la fin du présent contrat et pour quelque cause que ce soit.

Les données d'identification vous concernant, utilisés dans le cadre de la gestion administrative des achats et marchés de la CRAMIF, font l'objet d'un enregistrement dans un traitement informatisé dont l'inscription est référencée au registre du Délégué à la Protection des Données de la CRAMIF.

Conformément à la législation en vigueur, vous pouvez obtenir communication des informations vous concernant en contactant le Délégué à la Protection des Données: [dpo.cramif@assurance-maladie.fr](mailto:dpo.cramif@assurance-maladie.fr).

Le titulaire devra se conformer aux dispositions du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD). L'ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et portant modification de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés devra également être prise en compte par le prestataire.

Par ailleurs afin de permettre l'application des articles 32, 33 et 34 du Règlement Européen sur la sécurité des données, en cas de violation de données, le prestataire devra être en mesure de prévenir la CRAMIF au plus tard dans les 48 heures après en avoir pris connaissance, sur l'adresse de messagerie dédiée [ALERTE-DONNEES.cramif@assurance-maladie.fr](mailto:ALERTE-DONNEES.cramif@assurance-maladie.fr).

## **ARTICLE 11. RÉSILIATION DE L'ACCORD-CADRE**

### **11.1. Résiliation pour un motif d'intérêt général**

Le présent accord-cadre peut être résilié pour un motif d'intérêt général.

Par dérogation à l'article 42 du C.C.A.G.-F.C.S., le titulaire ne percevra aucune indemnité.

### **11.2. Résiliation pour faute du titulaire**

En complément des cas évoqués au Chapitre 7 du C.C.A.G.-F.C.S., la résiliation de l'accord-cadre peut être prononcée pour faute du titulaire en cas d'incapacité à rétablir sous 1 mois après mise en demeure une exploitation normale.

Par dérogation à l'article 41.2 du CCAG-FCS et en cas de manquement caractérisé aux obligations du présent accord-cadre, la résiliation pourra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, sans mise en demeure préalable et sans versement d'indemnité.

### **11.3. Autre cas de résiliation**

**Par dérogation aux articles 38 à 45 du CCAG FCS, l'accord-cadre pourra également être dénoncé par le titulaire ou par l'organisme, par lettre recommandée avec accusé réception, sous réserve de respecter un préavis de 3 mois sans versement d'indemnité.**

## **ARTICLE 12. REGLEMENT DES LITIGES**

En cas de litiges entre les parties contractantes, le tribunal compétent est le **Tribunal de Paris, Parvis du Tribunal de Paris 75 859 PARIS Cedex 17.**

### **ARTICLE 13. DEROGATIONS**

L'article 2.1 déroge à l'article 4.1 du C.C.A.G. - F.C.S

L'article 5 déroge à l'article 14 et 14.1.3 du C.C.A.G. - F.C.S

L'article 11.1 déroge à l'article 42 du C.C.A.G.-F.C.S

L'article 11.2 déroge à l'article 41.2 du C.C.A.G.-F.C.S

L'article 11.3 déroge aux articles 38 à 45 du CCAG FCS du C.C.A.G.-F.C.S

### **ARTICLE 14. SIGNATURE DES PARTIES**

#### **Engagement du candidat :**

---

A ....., le .....

NOM et PRENOM.....

Qualité du signataire (en cas de délégation de signature, joindre un pouvoir)

.....  
SIGNATURE et CACHET DU SIGNATAIRE

#### **Acceptation de l'offre par le pouvoir adjudicateur :**

---

A PARIS, le .....

La personne représentant le pouvoir adjudicateur

NOM et PRENOM.....

Qualité du signataire.....

SIGNATURE et CACHET DU SIGNATAIRE

#### **Notification de l'accord-cadre au Titulaire (Date d'effet de l'accord-cadre)**

---

En cas de remise contre récépissé :

Le titulaire signera la formule ci-dessous :

« *Reçu à titre de notification une copie du présent accord-cadre* »

A ..... le .....<sup>1</sup>

Signature

---

<sup>1</sup> Date et signature originales

En cas d'envoi en LR/AR (Lettre recommandée avec accusé de réception):  
Coller dans ce cadre l'avis de réception postal, daté et signé par le titulaire (valant date de notification de l'accord-cadre)