
Cahier des clauses particulières

Accord-cadre de service n° : 2026/13

Organisme de Sécurité sociale

Caisse d'Allocations Familiales de la Gironde

Rue du Docteur Gabriel Péry 33078 Bordeaux Cedex

Objet de l'accord-cadre :

**Fourniture et gestion d'un dispositif d'alarme pour les
travailleurs Isolés**

**Marché passé selon une procédure formalisée des articles
L2124-1, L 2124-2 ; R 2124-2 et R 2161-2 à 5 du Code de la
commande publique en application de l'Arrêté du 19 juillet
2018 portant règlement sur les marchés des organismes de
Sécurité Sociale.**

Date limite de remise des offres :

Mercredi 29 juillet à 12h00

Sommaire

Préambule – Présentation des organismes du groupement	4
Article 1 - Les parties contractantes	4
Article 2 – Objet du marché	6
Article 3 - Décomposition en lot	7
Article 4 - Procédure et forme du marché	7
Article 5 - Pièces contractuelles	7
Article 6 - Durée de l'accord cadre	8
Article 7 - Prescriptions techniques et modalités d'exécution	8
Article 7.1 : Généralités	8
Article 7.2 : Démarrage de la prestation	9
Article 7-4 : Prérequis plateforme téléassistance et obligation de résultat	10
Article 7-5 : Gestion opérationnelle des demandes spécifiques et du paramétrage	11
Article 8 - Gestion administrative	11
Article 8-1 : Mode de passation des commandes	11
Article 8-2 : Résiliation d'abonnement/transfert d'équipement	12
Article 8-3 : Documents statistiques et compte-rendu d'intervention	12
Article 8-4 : Suivi du marché	12
Article 9 - Responsabilité et assurances	12
Article 9-1 : Responsabilité	12
Article 9-2 : Assurances	13
Article 9-3 : Garantie de qualité de services et de respect des engagements	13
Article 10 - Opérations de vérifications - décisions après vérifications	13
Article 10-1 : Vérifications quantitatives et qualitatives	13
Article 10-2 : Décision après vérification	13
Article 10-3 : Délais	14
Article 11 - Transport – Livraison	14
Article 11-1 : Dispositions techniques	14
Article 11-2 : Mode de livraison	14
Article 12 – Modalités de détermination des prix	14
Article 12-1 : Contenu des prix des marchés	14
Article 12-2 : Prix de règlement	14
Article 12-3 : Variation des prix	15
Article 12-4 : Offre promotionnelle	15
Article 12-5 : Clause butoir	15
Article 13 – Facturation électronique	15

Article 14 - Pénalités.....	16
Article 14.1 : En cas de retard dans la livraison des équipements programmés	16
Article 14-2 : En cas d'interruption du service de Téléassistance	16
Article 14-3 : En cas de mauvaise ou non-exécution de la prestation	16
Article 15 - Obligations du titulaire	17
Article 16 - Protection des données à caractère personnel.....	17
Article 17 - Résiliation totale ou partielle de l'accord cadre	21
Article 17-1 : Résiliation pour faute du titulaire	22
Article 17-2 : Résiliation pour motif d'intérêt général	22
Article 17.3 : Résiliation pour incapacité de reparamétrage	22
Article 18 - Attribution de compétence	22
Article 19 - Dérogations aux articles du CCAG	22

Préambule – Présentation des organismes du groupement

Les Caisses d'Allocations Familiales sont des organismes de sécurité sociale soumis aux dispositions du Code de la Commande Publique, en vertu de l'article L. 124-4 du Code de la Sécurité sociale et de l'arrêté du 19 juillet 2018 pris pour son application.

Article 1 - Les parties contractantes

1.1 - Identité du groupement

Une convention constitutive de groupement de commandes a été conclue entre les caisses d'allocations familiales des régions Nouvelle-Aquitaine et Occitanie, en application des dispositions de l'arrêté du 19 juillet 2018 et de celles de l'article L2113-6 et L2113-7 du code de la commande publique.

Ce groupement a été constitué pour répondre aux besoins d'un groupement de commandes relatif à la fourniture d'un système de protection des travailleurs isolés et les services associés pour chacun des membres du groupement.

Les Caisses d'allocations familiales membres du présent groupement de commandes sont :

La Caisse d'Allocations Familiales de la **Gironde (coordonnateur du groupement)**, située rue du Dr Gabriel Péry, 33078 Bordeaux cedex, représentée par sa Directrice, **Fatma DRISSI**

La Caisse d'Allocations Familiales des **Pyrénées Atlantiques**, dont le siège social se situe 5 rue Louis Barthou 64000 Pau, représentée par son Directeur, **Jérôme ROTETA**

La Caisse d'Allocations Familiales de la **Haute Garonne** dont le siège social se situe 24 rue Pierre-Paul Riquet 31046 Toulouse, représentée par son Directeur Adjoint, **Gérard MERLIN, Directeur par interim**

La Caisse d'Allocations Familiales de la **Dordogne**, dont le siège social se situe 50 rue Claude Bernard 24011 Périgueux, représentée par sa Directrice, **Claudine ODIER**

La Caisse d'Allocations Familiales de la **Vienne**, dont le siège social se situe 41 rue du Touffenet 86044 Poitiers, représentée par son Directeur, **Alain TETEDOIE**

La Caisse d'Allocations Familiales de la **Charente-Maritime**, dont le siège social se situe 4bis avenue du Général Leclerc 17000 La Rochelle, représentée par sa Directrice **Gaëlle GAUTRONNEAU**

La Caisse d'Allocations Familiales de la **Charente** dont le siège social se situe 30-32 Boulevard de Bury 16000 Angoulême, représentée par sa Directrice, **Estelle LOUIS**

La Caisse d'Allocations Familiales de la **Haute-Vienne** dont le siège social se situe 25 rue Firmin Delage 87046 Limoges, représentée par sa Directrice, **Sylvie LABORIE**

La Caisse d'Allocations Familiales de la **Corrèze** dont le siège social se situe Place Jean Charbonnel 19100 Brive la Gaillarde, représentée par son Directeur, **Didier BRUGUIERE**

La Caisse d'Allocations Familiales du **Gers** dont le siège social se situe 14 rue Federico Garcia Lorca, 32000 Auch, représentée par son Directeur, **Emmanuel ROUIT**

La Caisse d'Allocations Familiales de **l'Ariège** dont le siège social se situe 5 rue Victor Hugo 09000 Foix, représentée par son Directeur, **Richard CARRAT**

La Caisse d'Allocations Familiales des **Landes**, dont le siège social se situe 207 rue Fontainebleau, 40000 Mont-de-Marsan, représentée par son Directeur, **Antoine BIAVAT**

La Caisse d'Allocations Familiales du **Tarn et Garonne**, dont le siège social se situe 329 Avenue du Danemark, 82000 Montauban, représentée par sa Directrice, **Charlotte HUBERT-BOYER**

La Caisse d'Allocations Familiales des **Hautes-Pyrénées**, dont le siège social se situe 6T Place au Bois, 65000 Tarbes, représentée par son Directeur, **Bertrand PERRIOT-BOCQUEL**

La Caisse d'Allocations Familiales du **Lot**, dont le siège social se situe 304 rue Victor Hugo, 46000 Cahors, représentée par sa Directrice, **Cécile CARE**

1.2 - Les parties au marché

D'une part, les Caisses d'Allocations Familiales membres du groupement de commande qui ont désigné dans la convention constitutive du groupement **la Caf de la Gironde**, comme coordonnateur du groupement.

D'autre part, l'entreprise, titulaire du marché désigné dans le présent CCP par l'expression "le titulaire".

La Caf de la Gironde située rue du docteur Gabriel Péry 33078 Bordeaux cedex, coordonnateur du groupement ayant la qualité d'acheteur, est représentée par **Madame Fatma Drissi**, Directrice de la Caf, ou son représentant.

Le titulaire désigne, dès la notification du marché, la ou les personne (s) ayant qualité pour le représenter.

Le comptable assignataire des paiements est le Directeur Comptable et Financier de chaque organisme membre du groupement.

Le titulaire est tenu de signaler toutes modifications survenant au cours de l'exécution du marché et qui se rapporteraient :

- aux personnes ayant le pouvoir d'engager l'entreprise
- à la forme de l'entreprise
- à la raison sociale de l'entreprise ou à sa dénomination
- à son adresse ou à son siège social selon qu'il s'agit d'une personne physique ou d'une personne morale
- à son capital social

et généralement toutes les modifications importantes du fonctionnement de l'entreprise.

Dans un souci de transparence, le titulaire informera le pouvoir adjudicateur des modifications qui surviendraient ayant une incidence sur la forme ou la capacité de l'entreprise.

Article 2 – Objet du marché

L'article L4121-1 impose à l'employeur de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés.

Pour cela il doit mettre en place des mesures dont notamment la mise en place de moyens adaptés permettant d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs de manière efficace et continu.

Le Dispositif d'Alarme pour Travailleur Isolé (**DATI**) en fait partie. Il s'agit d'un équipement de sécurité porté par un salarié travaillant seul (c'est à dire hors de la vue et de l'ouïe d'un autre travailleur) permettant de détecter une situation de détresse et d'alerter automatiquement les secours (déclenchement involontaire) ou également de les prévenir grâce au dispositif (déclenchement volontaire).

Il est important de noter que les salariés identifiés peuvent être :

- en déplacement professionnel (contrôleur allocataire et travailleurs sociaux par exemple),
- en situation de travailleur isolé sur un site extérieur ou au siège.

L'objectif de la prestation est d'assurer la continuité du service, notamment maintenir la gestion du dispositif d'alerte, la maintenance du matériel existant et la fourniture d'équipements complémentaires pour les caisses. Le ou les solutions proposées devront répondre aux attentes des services utilisateurs.

Le parc actuel est composé de 166 DATI de marque TWIG EMBODY, acquis lors du précédent marché.

Aux termes du présent contrat, le prestataire devra :

- mettre à la disposition du personnel de terrain un ou plusieurs types de Dispositifs d'Alarme pour les Travailleurs isolés fiable et efficace
- disposer d'une solution permettant de transmettre une alarme correspondant à une situation jugée critique par un travailleur isolé vers une personne ou une structure chargée de déclencher les secours,
- disposer d'une solution permettant de transmettre des informations sur la position exacte du travailleur isolé facilitant les interventions de secours,
- disposer de services de suivi, d'assistance et de maintenance portant sur l'ensemble des infrastructures DATI,
- disposer d'un service technique réactif pour assurer les paramétrages des dispositifs,
- assurer la confidentialité des données personnelles confiées au titulaire.

Article 3 - Décomposition en lot

Dans un contexte de mutualisation et de regroupement des organismes il est nécessaire de préserver :

- une simplification de gestion, interlocuteur unique pour le groupement
- une qualité de prestation identique quelle que soit la localisation de l'organisme
- un effet d'économie d'échelle pour l'ensemble du groupement dans un souci de bonne gestion des deniers publics

Ainsi, l'allotissement géographique ou technique n'ont pas été retenus, cette solution ne permettant ni de garantir un interlocuteur unique pour l'ensemble des organismes, ni d'assurer une homogénéité des dispositifs déployés et ni de garantir une économie d'échelle globale.

Elle engendrerait par ailleurs une diversité de prestataires et donc d'interlocuteur entre les organismes, complexifierait les modalités de gestion de la prestation et limiterait les économies d'échelle envisageables pour le groupement.

Article 4 - Procédure et forme du marché

Le présent marché est soumis aux dispositions du Code de la Commande publique.

La présente procédure est passée selon une procédure formalisée en **appel d'offre ouvert** en application des articles L2124-1, L 2124-2 ; R 2124-2 et R 2161-2 à 5 du Code de la commande publique.

Il s'agit d'un accord-cadre mono-attributaire exécuté au moyen de bons de commande en application des articles R.2162-13 et suivants et R.2162-14 du Code de la commande publique.

L'accord-cadre est passé avec :

- un maximum de **300 000€ HT** sur la durée totale de l'accord cadre (soit 4 ans avec les reconductions incluses).

Cette prestation est traitée à prix unitaires et forfaitaires pour les prix ainsi identifiés dans le bordereau des prix unitaires (BPU).

Les bons de commande sont émis au fur et à mesure des besoins, jusqu'au dernier jour de validité de l'accord cadre, la durée d'exécution d'un bon de commande ne pouvant dépasser la fin de l'accord cadre.

Article 5 - Pièces contractuelles

Par dérogation à l'article 4 du CCAG FCS (CCAG Fournitures courantes et services issus de l'arrêté du 30 mars 2021), les documents régissant l'accord cadre sont dans l'ordre de priorité décroissant :

Pièces particulières :

- l'acte d'engagement et son annexe financière (BPU)
- le présent Cahier des Clauses Particulières (CCP) valant CCAP et CCTP
- le catalogue du prestataire
- la note technique du candidat décrivant la prestation

Pièces générales :

- L'arrêté du 19 juillet 2018, portant règlement sur les marchés passés par les Organismes de Sécurité Sociale,
- Le Code de la Commande Publique (ordonnance et décret),
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés de Fournitures Courantes et de Services (CCAG/FCS) passés au nom de l'Etat (arrêté du 30 mars 2021).

Bien que non matériellement joint au présent dossier de consultation, ces documents sont réputés connus des deux parties et les contractants en reconnaissent le caractère contractuel.

Il est rappelé que par le seul fait de soumissionner, le candidat reconnaît avoir procédé à un examen complet et détaillé des documents composant le dossier de consultation et s'être pleinement rendu compte des conditions de réalisation du marché. Ceci implique également l'engagement de se conformer à toutes les conditions des documents constituant le présent marché, sans qu'il puisse élever à leur égard la moindre réclamation ni prétendre à une quelconque indemnité.

Article 6 - Durée de l'accord cadre

L'accord cadre est conclu pour une durée de **douze (12) mois** à compter de la date de mise en service. Il est reconductible par tacite reconduction 3 fois par période de 1 an (12 mois) sans excéder la durée totale de **4 ans** (48 mois) reconduction incluse.

Les parties pourront signifier par LR AR leur choix de ne pas renouveler le contrat au moins 3 mois avant la date anniversaire du contrat (date de réception et mise en œuvre des dispositifs acquis).

Il pourra être mis fin à l'accord cadre dans les conditions prévues à l'article 18 du présent document.

Article 7 - Prescriptions techniques et modalités d'exécution

Article 7.1 : Généralités

Les prestations, objet du présent marché, concernent la fourniture et la gestion d'une solution d'alerte pour les travailleurs isolés et itinérants, préalablement identifiés, la programmation, la mise en service du matériel ainsi que la réception, le traitement des appels reçus, la mise en œuvre d'une solution adaptée, la gestion des signalements éventuels, la formation des personnels concernés et la fourniture mensuelle des indicateurs d'activité à chaque Caf adhérente.

Les prestations attendues recouvrent :

- La fourniture et le paramétrage des équipements choisis
- Le reporting mensuel d'activité
- La formation des utilisateurs
- La formation de l'agent qui a en charge le matériel (administrateur de chaque site)
- Le remplacement du matériel défectueux sous 2 jours ouvrés
- La fourniture de tous les accessoires et pièces nécessaires à leur bon fonctionnement
- La réception et le traitement des appels des bénéficiaires les jours ouvrables de 7h00 à 20h00 et garantir le suivi des interventions
- La mise en œuvre si nécessaire, d'une solution (SAMU, pompier, police ou gendarmerie) adaptée aux besoins des agents sollicitant l'assistance et prévenance systématique de l'employeur

Si la solution proposée le nécessite, sont également inclus :

- L'installation des matériels sur les différents sites
- Les tests et essais

Le titulaire du marché devra mettre à la disposition des Caf du matériel neuf conforme aux normes de sécurité en vigueur et en parfait état de marche, ainsi que les accessoires indispensables à l'usage normal du matériel. Dans le cadre du développement durable, les piles sont proscrites.

Le présent cahier des charges vise à permettre dès la phase de démarrage du marché, d'assurer et garantir la continuité de la prestation.

Dans la phase de pérennisation, le marché devra répondre à l'évolution des besoins des bénéficiaires et des technologies mises en œuvre dans le cadre de la sécurité des personnes

Article 7.2 : Démarrage de la prestation

Les modalités de reprise du matériel existants seront déterminées lors de l'attribution du marché.

Dès la notification du marché, il sera transmis au prestataire une fiche d'expression des besoins (qui peut être un modèle du titulaire) par Caf indiquant :

- Le type de DATI par agent
- Le nom, prénom, date de naissance et numéro de téléphone de l'agent (perso et/ou pro)
- Les paramétrages souhaités
- Les numéros de téléphones à contacter pour les levées de doutes

La facturation se fera selon le nombre de dispositifs commandés auprès de chacune des Caf selon le fichier complété et mis à jour en cours de marché.

Article 7.3 : Prérequis techniques communs à tout dispositif DATI

L'entreprise devra fournir une fiche technique de ce matériel.

Dans le cadre de son offre, le prestataire devra proposer un équipement de type DATI a minima. Il devra respecter les exigences minimales listées ci-dessous. Le prestataire pourra

également proposer d'autres DATI équivalents dans son offre qui devront respecter également ces prérequis.

Pour rappel, peu importe le nombre de DATI proposés, ils seront appréciés selon des critères suffisamment génériques prévus au RC.

Au regard du présent CCP, le groupement ne souhaite pas de DATI type application mobile. Ce type d'application ne répond pas au besoin des caisses et pose des difficultés techniques.

Ainsi, le ou les dispositifs de type DATI proposé(s) par le prestataire devra répondre à minima aux exigences suivantes :

- Transmission d'alerte fiable via réseau 4G/5G avec bascule automatique
- Détection automatique : perte de verticalité, immobilité, arrachement. Ces éléments devront être paramétrable
- Déclenchement manuel ergonomique (bouton SOS ou équivalent)
- Pré-alarme permettant l'annulation des fausses alertes
- Géolocalisation précise (GPS + complément Wi-Fi/Bluetooth en intérieur)
- Autonomie minimale adaptée à une journée complète (≥ 12 h recommandé)
- Communication bidirectionnelle (micro / haut-parleur)
- Résistance : IP67 minimum selon usages
- Respect RGPD : gestion des données de localisation et d'écoute
- Câble de rechargement avec possibilité de recharger dans un véhicule, ou tout autres équipements pour assurer le rechargement de la batterie

Dans le cadre de son offre le prestataire pourra ainsi proposer des équipements avec des performances supérieures aux exigences minimales.

Article 7-4 : Prérequis plateforme téléassistance et obligation de résultat

Les prérequis attendus sont les suivants :

- Disponibilité 24h/24 – 7j/7 avec continuité de service
- Temps de réponse < 5 minutes
- Levée de doute structurée : écoute passive puis active
- Scénarios différenciés (agression, malaise...) selon un déclenchement volontaire ou involontaire
- Traçabilité et enregistrement des événements (voir clause RGPD)

Le titulaire s'engage à prendre toutes les dispositions qui s'imposent pour assurer les prestations prévues au présent cahier des charges pour que les conditions nécessaires à la fiabilité du système soient garanties.

Le titulaire devra assurer la continuité de la prestation afin qu'aucune interruption de service ne se produise pendant la durée du marché. Le titulaire s'engage donc à assurer une exploitation continue et sans interruption. Ce point devra être justifié dans son offre.

La centrale d'appel/plateforme téléphonique du titulaire est équipée d'un système d'enregistrement continu et horodaté des conversations téléphoniques et inter-phoniques

échangées avec les bénéficiaires, les intervenants, et les appelants extérieurs et ce, dans le respect de la légalité (RGDP). Ce dispositif permettra au titulaire de réaliser le suivi demandé dans l'article 7.3.

La prise en charge et l'exploitation de tous les appels émis par le transmetteur qu'ils soient à caractère d'urgence, technique (tests de fonctionnement, coupures de secteur...) de détresse seront assurés sur la plage horaire définie par du personnel formé à la téléassistance de personnes en situation de danger et/ou de détresse. Il en sera de même pour la prise en charge des appels pendant et en dehors des horaires administratifs de la centrale d'appel/plateforme téléphonique.

Les conseillers devront apporter une réponse personnalisée et être en capacité d'évaluer l'urgence de l'appel et d'alerter le réseau de proximité selon les différentes modalités/procédures qu'il présentera dans son offre.

Le prestataire devra fournir des renseignements sur sa capacité de traitement des appels, les modalités mises en œuvre pour assurer la continuité de service, les capacités de la centrale d'écoute et la qualification des personnels chargés d'écoute.

Article 7-5 : Gestion opérationnelle des demandes spécifiques et du paramétrage

Pendant l'exécution du marché, le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour :

- assurer le remplacement ou la réparation des appareils existants en cas de dysfonctionnement ;
- assurer la gestion et le traitement des demandes de modification des paramétrages des DATI existants à la demande des organismes ;
- assurer la prise en charge de toute nouvelle demande d'abonnement dans un délai maximum de 15 jours (programmation incluse) à compter de l'envoi du bon de commande par l'organisme concerné.

Article 8 - Gestion administrative

Article 8-1 : Mode de passation des commandes

Chaque bon de commande émis contiendra :

- La référence du marché
- Le nom du titulaire
- Les fournitures et prestations commandées
- Les préférences de l'utilisateur
- La date de la commande
- L'adresse de livraison
- L'adresse de facturation
- Le montant de la commande en euro HT/TTC
- Le délai d'exécution de la commande

Chaque organisme va émettre un bon de commande selon ses besoins. Le premier bon de commandes sera accompagné de la fiche mentionnée à l'article 7.2.

Le titulaire s'engage à accuser réception de toute demande selon les moyens de transmission employés.

Le délai de livraison des appareils programmés ne pourra excéder 30 jours ouvrés à compter de la réception, par le titulaire, du bon de commande accompagné des éléments nécessaires à sa programmation.

La gestion des demandes est incluse dans le prix. Le titulaire ne pourra en aucun cas se prévaloir du règlement de quelconque frais ou indemnités pour la programmation ou à quelque titre que ce soit.

Article 8-2 : Résiliation d'abonnement/transfert d'équipement

De manière générale, les organismes procéderont au transfert de l'équipement au personnel remplaçant, la reprogrammation le cas échéant étant à la charge du titulaire.

Si la résiliation s'avère nécessaire, les demandes de résiliation sont réputées effectives le jour de la réception du fax et/ou du mail par le titulaire.

La gestion des demandes de résiliation est incluse dans le prix. Le titulaire ne pourra en aucun cas se prévaloir du règlement de quelconque frais ou indemnité.

Article 8-3 : Documents statistiques et compte-rendu d'intervention

Le titulaire s'engage à transmettre au coordonnateur du groupement (la Caf de la Gironde) et par voie électronique les éléments suivants par organisme :

- Mensuellement :
 - Les comptes rendus des traitements des appels ;
 - L'état mensuel des signalements transmis et des appels ;
 - Le nombre de connexion par matériel ;
- Annuellement :
 - Le rapport complet d'exploitation du service de téléassistance avec analyse statistique du fonctionnement des dispositifs.
- En cas de gestion d'un accident ou d'une situation d'urgence :
 - Le rapport complet d'exploitation lié à l'événement.

Article 8-4 : Suivi du marché

Le candidat retenu désignera, au sein de son personnel, un référent du marché qui assurera le suivi et l'exécution dudit marché. Il sera l'interlocuteur du représentant du coordonnateur.

Le titulaire devra produire gratuitement un bilan financier semestriel global relatif aux prestations effectuées pour chaque caf au titre de l'accord cadre.

Ces données seront transmises à l'organisme coordonnateur.

Article 9 - Responsabilité et assurances

Article 9-1 : Responsabilité

Le titulaire de l'accord cadre assume la direction et la responsabilité de l'exécution des prestations.

Toutefois, cette responsabilité ne saurait être recherchée lorsqu'il est établi notamment :

- Que les prestations ont été rendues impossibles par le fait du pouvoir adjudicateur ;
- Que les prestations effectuées ont été rendues inefficaces par des causes étrangères au titulaire telles que la mauvaise utilisation des équipements/objets des prestations, la détérioration ou la destruction par un tiers de ces équipements à l'insu du pouvoir adjudicateur ;
- Un élément de force majeure.

Article 9-2 : Assurances

Après la remise de l'offre, le titulaire désigné doit justifier qu'il est titulaire d'une assurance garantissant sa responsabilité à l'égard des tiers en cas d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Le pouvoir adjudicateur pourra à tout moment demander au titulaire de justifier le paiement des primes afférentes aux assurances imposées.

Le titulaire devra, en outre, garantir le pouvoir adjudicateur contre toute conséquence d'une contravention de son fait à la réglementation en vigueur.

Aucun règlement ne sera effectué en l'absence des justificatifs ci-dessus.

Article 9-3 : Garantie de qualité de services et de respect des engagements

Le titulaire s'engage au respect des obligations définies dans le présent document et à respecter les délais de résolution.

Si, du fait du titulaire, le niveau de performance et d'exigence requis dans la qualité des services n'est pas atteint, celui-ci s'engage à effectuer tous les compléments de prestations nécessaires pour tenir cet engagement sans frais supplémentaires.

Article 10 - Opérations de vérifications - décisions après vérifications

Article 10-1 : Vérifications quantitatives et qualitatives

Les vérifications quantitatives consistent à vérifier la conformité entre la quantité définie sur le bon de commande et celle effectivement livrée.

Par dérogation à l'article 27 du CCAG-FCS, les opérations de vérification quantitatives et qualitatives sont effectuées à la mise en service des équipements et vérification du lien avec la plateforme.

Article 10-2 : Décision après vérification

Suite aux vérifications, les décisions de réfaction, d'ajournement ou de rejet sont prises dans les conditions prévues à l'article 30 du CCAG-FCS.

Si le rapport de vérification n'est pas conforme à la commande effectuée, le représentant du pouvoir adjudicateur peut mettre le titulaire en demeure de reprendre son travail dans les délais qu'il prescrira.

En cas de mauvaises exécutions répétées, le représentant du pouvoir adjudicateur pourra prononcer la résiliation du marché au tort du prestataire selon les conditions de l'article 41 du CCAG-FCS.

Article 10-3 : Délais

Par dérogation aux articles 28.2 et 30.1 du CCAG-FCS, la décision, d'ajournement, de réception avec réfaction ou de rejet des prestations ci-dessus doit intervenir avant l'expiration d'un délai de 15 jours ouvrables à compter de la date de mise en service des équipements.

Article 11 - Transport – Livraison

Article 11-1 : Dispositions techniques

Les caractéristiques des fournitures sont précisées dans chaque bon de commande.

Le titulaire s'engage, envers le pouvoir adjudicateur, à :

- respecter les délais de livraison des fournitures
- aviser le responsable de la commande de toute difficulté rencontrée

Article 11-2 : Mode de livraison

Chaque livraison sera accompagnée d'un bon de livraison, comportant :

- la raison sociale de la société
- la nature des marchandises;
- la date de livraison
- la référence au bon de commande et au marché avec obligatoirement la codification du produit
- la dénomination exacte de la fourniture livrée, les quantités livrées
- le lieu de livraison

Les fournitures pour lesquelles aucun bon de livraison n'aura été signé sont réputées non livrées.

Article 12 – Modalités de détermination des prix

Article 12-1 : Contenu des prix des marchés

Les prix indiqués à l'annexe financière sont réputés comprendre l'ensemble des prestations décrites au présent cahier des charges ainsi que toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, les frais afférents au conditionnement, au stockage, à l'emballage, à l'assurance et au transport jusqu'au lieu de livraison (franco de port), ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Article 12-2 : Prix de règlement

Les prestations et matériels livrés faisant l'objet de cet accord cadre seront rémunérés sur la base des prix figurant dans le bordereau des prix unitaires (BPU) appliqués aux quantités réellement exécutées.

Pour la gestion du dispositif (téléassistance et SAV), le prix s'entend par abonnement mensuel sur la base du nombre d'abonnés durant le mois précédent.

Tout nouvel abonnement sera facturé au prorata du nombre de jours où l'abonné aura détenu l'appareil à compter de sa mise en service.

En cas de résiliation, le prix facturé sera calculé au prorata du nombre de jours compris entre le début du mois et le jour de la réception de la demande par le titulaire.

Article 12-3 : Variation des prix

Pour les équipements : Les prix sont fermes.

Pour la gestion : Les prix sont révisables à la date anniversaire du marché.

Ils sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois précédant la date de remise des offres soit juin 2026. Ce mois est appelé "Mois zéro" (Mo).

Il sera fait application de la formule suivante :

$$P = P_0 (0,15 + 0,85 (\text{ICHT rev-TS} / \text{ICHT rev-TSo}))$$

dans laquelle :

- P = Prix de la gestion révisé en euros hors taxes,
- P_0 = Prix initial du marché en euros hors taxes
- ICHT rev-TSo = Indice du Cout Horaire du Travail Révisé. Indice au « mois zéro »
- ICHT rev-TS = Indice du Cout Horaire du Travail Révisé. Indice de référence.

La formule de révision est calculée avec quatre décimales et le coefficient de révision est arrondi au millième supérieur (c'est au dernier moment que s'effectuera l'arrondi contractuel au millième supérieur). Il appartiendra au titulaire du marché de soumettre au pouvoir adjudicateur la nouvelle grille de prix révisée en l'adressant obligatoirement 1 mois avant la date anniversaire au coordonnateur pour validation.

Article 12-4 : Offre promotionnelle

Le titulaire du marché fait bénéficier le pouvoir adjudicateur des offres promotionnelles qu'il est susceptible de proposer à l'ensemble de sa clientèle.

Ces prix s'appliquent aux commandes notifiées pendant la période promotionnelle, à condition qu'ils conduisent à des prix inférieurs aux prix nets résultant de l'application des clauses de l'accord cadre.

Le titulaire s'engage à informer le pouvoir adjudicateur de ces offres promotionnelles.

Article 12-5 : Clause butoir

L'augmentation du prix résultant de l'application de l'article 12.3 du présent cahier des clauses particulières ne devra pas dépasser 3% sauf circonstances exceptionnelles.

Article 13 – Facturation électronique

La facture est établie mensuellement à terme échu.

Les demandes de paiement destinées à l'organisme doivent être réalisées par voie dématérialisée.

Le titulaire dépose sa facture dans **Chorus pro** en précisant dans la référence le n° Siret de la CAF concernnée par la commande et le n° du marché **2026/13**.

Le délai de paiement par virement est fixé à **30 jours** maximum à compter de la date de réception de la facture.

Pour les renseignements relatifs à la facturation, vous pouvez vous adresser par mail à : ordonnateurs@caf33.caf.fr ou par téléphone au 05.56.11.76.63.

Les factures non dématérialisées seront adressées à chaque organisme à l'adresse mentionnée dans le bon de commande.

Modalités de facturation :

La facture comportera outre les mentions légales, les indications suivantes :

- Les noms, raison numéro de Siret ou Siren et adresse de l'organisme,
- Le numéro de son compte bancaire ou postal tel qu'il est précisé à l'acte d'engagement,
- La référence et la date du marché
- La date de la facture
- le ou les lieux d'exécution
- Le détail de la prestation exécutée et l'intitulé du marché
- Le montant hors TVA de la prestation exécutée
- Le taux et le montant de la TVA applicable
- Le montant total des prestations effectuées
- La date d'exécution des prestations

Chaque organisme procède au règlement de ses commandes.

Article 14 - Pénalités

Les pénalités sont appliquées directement sans qu'il soit nécessaire de mettre le titulaire en demeure.

Par dérogation au 14.1.1 du CCAG-FCS, il est prévu les pénalités suivantes :

Article 14.1 : En cas de retard dans la livraison des équipements programmés

En cas de retard constaté par l'organisme bénéficiaire, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 20 € HT par jour calendaire de retard

Article 14-2 : En cas d'interruption du service de Téléassistance

En cas d'interruption de service constatée par l'organisme bénéficiaire, le titulaire encourt une pénalité forfaitaire de 200 € HT par jour ouvré d'indisponibilité.

Article 14-3 : En cas de mauvaise ou non-exécution de la prestation

En cas de défaillance dans la procédure d'assistance aux personnes : 100 € HT par infraction constatée.

Le montant de la pénalité est plafonné au montant dû par l'organisme concerné au titre du marché.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-FCS, les pénalités sont dues au 1^{er} euro.

Article 15 - Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à conserver confidentielles toutes les informations qu'il pourrait recueillir à l'occasion de l'exécution du présent marché.

Le personnel du titulaire est tenu au respect de la confidentialité sur l'ensemble des opérations qu'il réalise pour le compte des différents organismes.

Le titulaire s'interdit tout usage personnel des données de base, des fichiers et des résultats de traitement, sans l'autorisation expresse de la Caf concernée.

D'une manière générale, les documents ou informations confiés dans le cadre de ce marché ainsi que les états et les documents provenant de leur traitement par le titulaire sont traités sous la plus stricte confidentialité

Article 16 - Protection des données à caractère personnel

Les informations, documents, données de toute nature et renseignements fournis par les Caf, auxquels le titulaire a accès, à quelque titre que ce soit, à l'occasion ou au cours de l'exécution du marché sont considérés comme secrets au sens de l'article 226-13 du code pénal et sont soumis à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après, la « loi Informatique et Libertés ») et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 précité (ci-après le « RGPD »).

La responsabilité personnelle du titulaire peut être engagée conformément aux dispositions pénales de la loi Informatique et Libertés.

Dans le cadre du traitement de données à caractère personnel du pouvoir adjudicateur par le titulaire, les Parties reconnaissent que le pouvoir adjudicateur est le responsable de traitement et le titulaire est le sous-traitant, au sens du RGPD.

- Traitement de données à caractère personnel

Le sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement, les données à caractère personnel des agents de la branche Famille nécessaires pour fournir les services et prestations décrites dans le présent document.

Les catégories de données à caractère personnel suivantes seront traitées par le sous-traitant : données d'identification (matricule, identifiant, civilité, nom, prénom) ; photographie ; coordonnées électroniques et téléphoniques professionnelles ; situation professionnelle (fonction, organisme et site d'appartenance) ; le cas échéant, numéro d'immatriculation du véhicule personnel de l'agent.

- Obligations du responsable de traitement

Le responsable du traitement s'engage à :

- Respecter les obligations qui lui incombent en sa qualité de responsable de traitement, en vertu des dispositions du RGPD et de la loi Informatique et Libertés ;
- Fournir au sous-traitant la description du ou des services et prestations confiés dans le cadre du présent marché et documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données ;
- Mettre à disposition du sous-traitant toutes les données nécessaires à l'exécution de sa mission ;
- Le cas échéant, effectuer une analyse d'impact relative à la protection des données, avec le concours du sous-traitant pour la partie qui le concerne ;

- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du marché, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part du sous-traitant ;
- Superviser le traitement, y compris par la réalisation d'audits et d'inspections auprès du sous-traitant ;
- Notifier, le cas échéant, les violations de données à caractère personnel à la Commission nationale de l'informatique et des libertés et communiquer, si nécessaire, aux personnes concernées, avec l'assistance du sous-traitant.
- Obligations du sous-traitant

Le sous-traitant s'engage notamment à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- Respecter les obligations qui lui incombent en sa qualité de sous-traitant, en vertu des dispositions du RGPD et de la loi Informatique et Libertés, dont la tenue d'un registre sous-traitant au titre de l'article 30 du RGPD, et se conformer à toute évolution de la législation sur la protection de ces données ;
- Traiter les données à caractère personnel conformément aux instructions documentées du responsable du traitement, transmises par ses services après la notification du marché. Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD, de la loi Informatique et Libertés ou de toute autre disposition du droit de l'Union européenne ou du droit des Etats membres relatives à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable du traitement et le délégué à la protection des données de ce dernier ;
- Traiter les données exclusivement sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne ou assurant un niveau de protection adéquat au titre de l'article 45 du RGPD.
- Prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées, et notamment prendre toutes les mesures requises par l'article 32 du RGPD ;
- Ne pas utiliser les données, documents, fichiers informatiques, données et informations traitées à des fins autres que celles spécifiées au présent marché et en aucun cas pour ses propres besoins ou pour les besoins d'un tiers ;
- Ne pas divulguer ces données, documents fichiers informatiques, données ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées, physiques ou morales ;
- Procéder à la destruction, au plus tard 1 mois après la remise de tous fichiers manuels ou informatisés contenant lesdites données, documents et informations relatifs au présent marché, et de produire une déclaration dûment signée par une personne habilitée à représenter le titulaire attestant de ladite destruction ;
- Prendre toutes mesures pour assurer la confidentialité des données lors des opérations d'installation ou de maintenance de la solution dans le cadre du marché ;
- Insister, au besoin par écrit, auprès de son personnel – salariés et collaborateurs – sur le caractère personnel des données qu'ils auront à traiter dans le cadre dudit marché et rappeler, à cette occasion, l'obligation au secret à laquelle ils sont engagés dans le cadre des missions qui leurs sont confiées, conformément aux engagements définis au présent marché ;

- Reconstituer les documents et fichiers qui lui sont remis, qui viendraient à être perdus ou auraient été rendus inutilisables par sa faute, sous réserve que la Cnaf lui fournisse les données nécessaires à leur reconstitution.
- Informer le responsable de traitement et le délégué à la protection des données de ce dernier de toute réquisition ou demande de communication des données personnelles confiées, par un tiers autorisé, sauf si un texte légal l'interdit ;
- Mettre à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues à l'article 28 du RGPD et dans le présent article ;
- Fournir au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données ou de toute autre personne faisant office de délégué à la protection des données pour son compte.

Le sous-traitant ne peut pas lui-même sous-traiter aucun des services faisant partie de l'objet du présent contrat qui impliquent le traitement de données personnelles, à l'exception des services auxiliaires nécessaires à l'exploitation normale des services du sous-traitant.

- Droits des personnes concernées

Dans la mesure du possible, le sous-traitant aide le responsable de traitement, sans frais, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, à donner suite aux demandes des personnes concernées en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD. À ce titre, il répond dans les meilleurs délais à toute sollicitation du responsable de traitement afin de permettre à ce dernier de respecter ses obligations notamment en termes de délai de réponse à la personne concernée.

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

Lorsque les personnes concernées exercent à tort auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser au responsable de traitement et de façon sécurisée ces demandes dès réception, aux coordonnées indiquées par le responsable de traitement.

- Sécurité du traitement et gestion des incidents de sécurité

Le sous-traitant reconnaît que la sécurité est un critère fondamental pour la protection des données à caractère personnel et s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au niveau de risque déterminé par le responsable de traitement.

Celles-ci tiennent compte de l'état de l'art, de la doctrine de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information et sont conformes aux standards de sécurité en vigueur.

Le sous-traitant s'engage à communiquer au responsable de traitement, sur simple demande, tout document décrivant sa politique de sécurité des informations, les mesures de sécurité mises en œuvre, les certifications obtenues et les résultats synthétiques des audits de sécurité qu'il fait réaliser. Ces documents sont considérés comme confidentiels.

Le sous-traitant aide plus généralement le responsable du traitement à garantir le respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD.

À ce titre, il met en place, et il obtient de chacun de ses propres sous-traitants qu'ils mettent en place, pendant toute la durée du marché, un processus de gestion des incidents de sécurité.

Le sous-traitant notifie au responsable de traitement tout incident de sécurité impactant les données qu'il traite dans le cadre de la prestation qui lui a été confiée. Cette notification intervient dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 48 heures ouvrables après en avoir eu connaissance, aux coordonnées indiquées par le responsable de traitement.

Cette notification est accompagnée de toute information utile pour permettre au responsable de traitement de qualifier l'incident de violation de données au sens de l'article 4.12 du RGPD et, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente au titre de l'article 33 du RGPD, voire de la communiquer aux personnes concernées au titre de l'article 34 du RGPD, notamment les informations suivantes :

- La description de l'incident de sécurité : nature, portée, catégories et nombre approximatif d'enregistrements de données personnelles concernées, catégories et nombre approximatif de personnes concernées, temporalité, conséquences ;
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel les informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- La description des mesures prises, engagées, envisagées ou proposées pour remédier à l'incident de sécurité, y compris, le cas échéant les mesures pour atténuer les éventuels effets négatifs pour les personnes concernées.

S'il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, le sous-traitant peut les communiquer de manière échelonnée, sans délai injustifié. Il en informe le responsable de traitement en lui indiquant les raisons pour lesquelles la totalité des informations ne peuvent être communiquées dans ce délai.

Le sous-traitant s'engage à coopérer pleinement, à ses frais, avec le responsable de traitement afin de l'aider dans la gestion de cette situation et notamment en :

- Contribuant à la conduite des investigations sur l'incident de sécurité ;
- Fournissant au responsable de traitement ou à la personne qu'il a désignée, un accès physique aux installations et opérations concernées ;
- Organisant des entretiens entre le personnel du responsable de traitement et son propre personnel ;
- Fournissant tous les registres, journaux, dossiers, communications de données et autres documents pertinents nécessaires pour se conformer à la réglementation en vigueur et, le cas échéant, aux codes de conduite auxquels il aurait adhéré.

Le sous-traitant s'engage à ne pas informer les tiers, y compris les personnes concernées, à l'exception des autorités de contrôle, de tout incident de sécurité ou de toute violation de données traitées dans le cadre du présent marché, sans avoir obtenu le consentement préalable et écrit du responsable de traitement.

Le sous-traitant reconnaît que le responsable de traitement est seul habilité à :

- Déterminer si l'incident de sécurité constitue ou non une violation de données à caractère personnel ;
- Décider si cette violation doit ou non être notifiée à l'autorité de contrôle, voire communiquée aux personnes concernées ;

- Formaliser le contenu de ladite notification ;
- Réaliser la notification proprement dite à la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Lorsque le responsable de traitement est dans l'obligation de communiquer la violation de données à caractère personnel aux personnes concernées, le sous-traitant prend en charge les frais liés à cette communication si la violation est survenue à cause d'un manquement du sous-traitant aux obligations prévues par la présente et au RGPD.

Pour donner suite à une éventuelle violation de données, le sous-traitant assiste le responsable de traitement pour répondre à toute enquête ou demande émanant d'une autorité de contrôle, voire à toute plainte formulée par une personne concernée ou par un regroupement de celles-ci.

En cas de manquement du sous-traitant au titre de ses obligations décrites dans le présent article, celui-ci restaure, à ses frais, les données traitées dans le cadre du présent marché en cas de perte de données.

Le sous-traitant tient et met à disposition du responsable de traitement un registre des incidents de sécurité qui ont impacté les données confiées et y documente, au minimum, toute information pertinente concernant les circonstances de ces incidents de sécurité, ses effets et les mesures prises à ses frais pour y remédier et éviter qu'ils ne se reproduisent.

- Supervision du traitement

La Caf se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées, tant par le titulaire que par ses sous-traitants éventuels, notamment par la réalisation d'audits, y compris des inspections et des tests de sécurité.

Le sous-traitant coopèrera pleinement à ces audits et s'engage notamment à autoriser le responsable de traitement ou les tiers qu'il a mandaté, à accéder, sans limitation, à l'ensemble des informations nécessaires à l'accomplissement de leur mission, aux environnements physiques et techniques, aux registres et systèmes d'informations, au personnel, ou encore aux sites ou locaux à partir desquels le sous-traitant délivre les prestations visées dans le présent document.

Sans préjudice de cette faculté du responsable de traitement, le sous-traitant lui exposera au moins une fois par an les résultats synthétiques des contrôles qu'il met régulièrement en œuvre afin de vérifier le caractère conforme et suffisant des mesures techniques et organisationnelles de sécurité prises.

En cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du titulaire peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-5 et 226-17 du code pénal. Ces obligations demeurent valables y compris après la fin du présent marché.

En cas de violation de ces dispositions, le marché peut être résilié de plein droit par la Caf sans indemnité en faveur du titulaire et sans préjuger des poursuites pénales éventuelles.

Article 17 - Résiliation totale ou partielle de l'accord cadre

Il sera fait application des articles 38 à 45 du CCAG-FCS.

Article 17-1 : Résiliation pour faute du titulaire

En cas de résiliation pour faute, il sera fait application des articles 41 et 45 du CCAG-FCS, le titulaire n'a droit à aucune indemnisation.

Article 17-2 : Résiliation pour motif d'intérêt général

Dans l'hypothèse d'une résiliation au titre de l'article 42 du CCAG-FCS et lorsque les conditions prévues dans ce document ne s'appliquent pas, sans préjudice de l'application des dispositions des alinéas 2 et 3 de l'article 42 du CCAG-FCS, l'indemnité de résiliation est fixée à 1,00 % du montant initial HT du marché diminué du montant HT non révisé des prestations reçues.

Article 17.3 : Résiliation pour incapacité de reparamétrage

La Caf coordinatrice du groupement se réserve la possibilité de résiliation du marché aux torts du titulaire et sans indemnités en cas de défaillance de celui dans la reprogrammation d'usage du matériel.

Article 18 - Attribution de compétence

Tout litige qui pourrait survenir dans l'exécution du présent marché et qui ne pourrait être résolu à l'amiable sera soumis à la juridiction de droit commun compétente du Coordonnateur, à savoir le Tribunal de Grande Instance de Bordeaux.

Article 19 - Dérogations aux articles du CCAG

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

L'article 5 du CCP déroge à l'article 4 du CCAG-FCS

L'article 10.1 du CCP déroge à l'article 27 du CCAG-FCS

L'article 10.3 du CCP déroge aux articles 28.2 et 30.1 du CCAG-FCS

L'article 14 du CCP déroge aux articles 14.1.1 et 14.1.3 du CCAG-FCS

Fait à Bordeaux le 16 juin 2026