

**ACHATS CENTRAUX
HOTELIERS,
ALIMENTAIRES
ET TECHNOLOGIQUES**
Hôpital Bicêtre
78, rue du Général Leclerc
94270 Le Kremlin Bicêtre
Tél. : 01 53 14 69 00
Fax : 01 53 14 69 99

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

Consultation N° 26-093

Procédure : Appel d'Offres Ouvert

Objet : Prestations de sténotypie et frappe de courriers ou comptes rendus médicaux

Pour les lots 1 et 2 : Pour une période de 4 ans à compter du 13 décembre 2026, correspondant à l'issue du marché précédent, et résiliable sans indemnités à la seule initiative de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, six mois avant la fin d'exécution du marché.

Pour le lot 3 : Pour une période de 12 mois à compter du 13 décembre 2026, correspondant à l'issue du marché précédent. Il est éventuellement reconductible trois fois expressément pour des durées maximales de 1 an. Il est éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, six mois avant le terme de chaque période.

Ce document comprend 25 pages, il est associé au cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	1 / 25

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES	3
1.1 : Objet	3
1.2 : Durée	3
1.3 : Lieu d'exécution des prestations	3
ARTICLE 2 : DISPOSITIONS FINANCIERES	3
2.1 : Forme des prix	3
2.2 : Prix définitif	4
ARTICLE 3 : ORGANISATION DE L'ACHAT	5
3.1 : Forme du marché	5
3.2 : Allotissement	5
ARTICLE 4 : DOCUMENTS CONTRACTUELS	5
ARTICLE 5 : COMMANDE - LIVRAISON - RECEPTION	6
5.1 : Commandes (ou ordres de service)	6
5.2 : Dématérialisation des bons de commandes	6
ARTICLE 6 : CONTROLE - SUIVI DU MARCHÉ	7
6.1 : Contrôle	7
6.2 : Suivi du marché	7
ARTICLE 7 : MODIFICATION DU MARCHÉ PUBLIC	7
7.1 : Clause de réexamen	7
7.2 : Changement de dénomination sociale du Titulaire	7
7.3 : Changement de personnalité morale du Titulaire en cours d'exécution	8
ARTICLE 8 : OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE	8
8.1 : Données statistiques	8
8.1 : Vigilances	9
8.2 : Secret professionnel et confidentialité	9
8.3 : Obligations en termes de protection des données personnelles	10
8.4 : Accès aux établissements – Identification	12
8.5 : Grèves	12
8.6 : Vente à des tiers	13
ARTICLE 9 : FACTURATION - PAIEMENT	13
9.1 : Facturation	13
9.2 : Paiement	14
9.3 : Avances	14
ARTICLE 10 : ASSURANCES	14
ARTICLE 11 : NANTISSEMENT	14
ARTICLE 12 : RETENUE DE GARANTIE	15
ARTICLE 13 : PENALITES - RESILIATION	15
13.1 : Pénalités	15
13.2 : Résiliation	20
ARTICLE 14 : LITIGES	20
ARTICLE 15 : DEROGATIONS	21

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	2 / 25

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

1.1 : Objet

Le marché a pour objet « **Prestations de sténotypie et frappe de courriers ou comptes rendus médicaux** ».

Le détail technique des prestations attendues est précisé dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

1.2 : Durée

➤ **Pour le lot 1 et 2**

Le marché est conclu pour une période de 4 ans à compter du 13 décembre 2026, correspondant à l'issue du marché précédent.

Le marché sera résiliable à l'initiative de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris 6 mois avant la date de fin du marché et ce sans indemnités.

Si l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris décide de procéder à la résiliation du marché, elle le notifiera au Titulaire par lettre de la Directrice d'ACHAT en recommandé avec accusé de réception au plus tard un mois avant la date effective de résiliation.

➤ **Pour le lot 3**

Le marché est conclu pour une période de 12 mois ferme à compter du 13 décembre 2026, correspondant à l'issue du marché précédent, et éventuellement trois fois expressément pour des périodes maximales de 12 mois chacune.

Le marché sera résiliable à l'initiative de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris 6 mois avant le terme de chaque période et ce sans indemnités.

Si l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris décide de procéder à la résiliation du marché, elle le notifiera au Titulaire par lettre de la Directrice d'ACHAT en recommandé avec accusé de réception au plus tard un mois avant la date effective de résiliation.

1.3 : Lieu d'exécution des prestations

Les prestations objet du marché sont exécutées par le(s) Titulaire(s) dans les lieux où siègent les différents établissements hospitaliers de l'Assistance publique - Hôpitaux de Paris.

Le détail des prestations, objet du marché, est précisé dans l'acte d'engagement et / ou dans le cahier des clauses techniques particulières.

ARTICLE 2 : DISPOSITIONS FINANCIERES

2.1 : Forme des prix

PRIX UNITAIRES

Le marché est conclu à **prix unitaires** pour l'ensemble des prestations listées dans le Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) n°26.093.

Le Titulaire est engagé sur un montant maximum représenté par 150 % du montant de chaque lot valorisé au niveau de son offre sur la durée totale du marché.

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	3 / 25

2.2 : Prix définitif

➤ Pour le lot 1 et 2

PRIX REVISABLES

Les prix réputés pratiqués à la date de début du marché sont révisés annuellement à chaque date anniversaire du marché.

La révision est réglée par les dispositions suivantes :

Formule utilisée

$$P_1 = P_0[0,20 + 0,80(\frac{I_1}{I_0})]$$

Avec :

P₁ : prix de règlement après la révision ;

P₀ : prix de l'offre figurant sur l'acte d'engagement ;

I₁ : dernier indice publié deux mois avant la date d'effet de la révision ;

I₀ : indice du mois de dépôt des offres ;

Indices utilisés :

Indice du coût du travail - Salaires et charges - Dans le secteur : Services administratifs, soutien (NAF rév. 2 poste N) - Base 100 en décembre 2008

En cas de suppression d'indice, le nouvel indice s'appliquera automatiquement ou de fait sans qu'un acte de modification de marché ne soit nécessaire.

Modalités

La révision des prix est réglée par les dispositions suivantes :

La révision peut intervenir à la demande de l'Assistance publique – Hôpitaux de Paris ou du Titulaire.

- Révision de prix à la demande l'AP-HP :

Une demande sera formulée par lettre recommandée avec accusé de réception, 60 jours avant l'application des nouveaux prix telle que décrite supra.

- Révision de prix à la demande du Titulaire :

La demande doit être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception (à peine de forclusion), 60 jours avant l'application des nouveaux prix. La demande du Titulaire doit être adressée à la Directrice d'ACHAT.

En cas de désaccord, la partie concernée doit le formuler, par courrier en recommandé ou par télécopie, 30 jours avant la date d'effet de la révision des prix, accompagné des éléments justificatifs, uniquement conformes aux modalités et calculs énoncés dans le présent article.

Sans l'opposition de l'une des deux parties, les nouveaux prix seront appliqués.

Clause butoir :

La variation de prix annuelle résultant de la révision est plafonnée à **+3%**. La clause butoir empêche l'évolution du prix au-delà du butoir prévu, sans que le Titulaire ne puisse s'y opposer.

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	4 / 25

Clause de sauvegarde :

Dans le cas où les prix pratiqués par le titulaire ne pourraient satisfaire à la clause butoir, ACHAT se réserve la possibilité de résilier le marché sans que le titulaire puisse prétendre à indemnité.

➤ **Pour le lot 3**

PRIX FERMES

Les prix sont fermes pour toute la durée du marché.

ARTICLE 3 : ORGANISATION DE L'ACHAT

3.1 : Forme du marché

ACCORD CADRE :

Le présent marché est conclu sous la forme d'un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande au sens de l'article R. 2162-2 du Code de la commande publique.

Le Titulaire s'engage sur un montant maximum représenté par 150 % du montant de chaque lot valorisé au niveau de son offre sur la durée totale du marché.

Le Représentant du Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité de recourir ultérieurement à la procédure négociée pour la réalisation de prestations similaires, dans la limite d'un montant maximum cumulé de 1 000 000 € HT pour l'ensemble des lots, au sens de l'article R. 2122-7 du Code de la commande publique.

3.2 : Allotissement

L'ensembles des prestations sont réparties en 3 lots comme suit :

N° du lot	Intitulé	Quantités prévisionnelles annuelles
01	Prestation de Sténotypie - Sièges et autres Sites hors GH	488 heures
02	Prestations de Sténotypie - Hôpitaux	669 heures
03	Saisie courriers médicaux et comptes rendus médicaux	36 459 942 mots

Chacun des lots fera l'objet d'un marché séparé. Les candidats peuvent soumissionner pour tout ou partie des lots.

Les offres des candidats sont appréciées lots par lot.

Un opérateur économique peut se voir attribuer la totalité des lots.

ARTICLE 4 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le marché est régi par les documents mentionnés ci-après, qui, en cas de dispositions contradictoires, prévalent dans l'ordre décroissant suivant :

- L'acte d'engagement (AE) dans la version résultant des dernières modifications éventuelles et ses annexes financières;
- Le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et ses éventuelles annexes ;
- Le cahier des clauses techniques particulières (CTP) et ses annexes
- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de Fournitures Courantes et de Services (CCAG FCS), en vigueur à la date de la publication de l'avis de mise en concurrence ;

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	5 / 25

- Les actes spéciaux de sous-traitance ;
- Les éléments techniques et le mémoire technique.

ARTICLE 5 : COMMANDE - LIVRAISON - RECEPTION

5.1 : Commandes (ou ordres de service)

Elles seront établies par les groupes hospitaliers, les pôles d'intérêt commun ou le siège de l'AP-HP et transmises au Titulaire, soit par courrier, soit par télécopie, soit par voie électronique. Elles comporteront obligatoirement un n° de bon de commande (référence à 10 chiffres commençant par 45) et un Code service à rappeler sur le bon de livraison et sur la facture, ainsi que l'objet détaillé de la commande, les date, heure et lieu de livraison.

Elles seront échelonnées et émises au fur et à mesure des besoins.

Le Titulaire a la faculté de faire agréer un ou plusieurs sous-traitants par le RPA.

Validité des bons de commande : la durée de validité des bons de commandes ne pourra excéder 3 mois après la fin du marché.

Les émissions de bons de commande pourront intervenir dès le premier jour d'exécution du marché afin de permettre une livraison à la date de début de marché.

Si le Titulaire du marché est situé dans un autre Etat membre de l'UE, tout bon de commande adressé au Titulaire du marché par les établissements de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris sera établi pour un montant hors taxe. Le bon de commande devra faire figurer le numéro individuel d'identification pour les opérations intra-communautaires de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris : FR95267500452.

Les bons de commande seront transmis, en cas de désignation d'un mandataire du groupement, à ce dernier.

5.2 : Dématérialisation des bons de commandes

L'AP-HP a déployé une solution permettant de dématérialiser l'ensemble du cycle de vie de la commande (mise en place de catalogues électroniques, envoi de la commande signée électroniquement, mise en place du bordereau de livraison, renvoi de l'accusé de réception en vue de fiabiliser la facturation).

Dans le cadre de cette consultation, l'adhésion au portail de dématérialisation est souhaitée dans les conditions prévues au présent CCAP et son annexe décrivant la solution de dématérialisation du processus de commande à l'AP-HP.

Elle se traduit par la signature, après la notification du ou des marchés, d'un contrat par le mandataire du marché le consortium de prestataires de l'AP-HP éditeurs de la solution PROACTIS/HOSPITALIS et par le règlement des factures y afférentes telles que définies.

Le titulaire du marché s'engage à créer dès la notification du marché, pour la gestion des catalogues externe, un catalogue marché issu du bordereau de prix de l'offre correspondant aux fournitures objets du présent marché et comportant les attributs et données spécifiques à ce marché, pour la totalité des données dites obligatoires, et à le mettre à jour tout au long de son exécution.

Ces catalogues électroniques externes devront impérativement être limités au seul domaine d'achat objet du présent marché public.

Le périmètre retenu pour un catalogue correspondant à un marché exclut tous les autres domaines d'achats que le fournisseur serait susceptible d'approvisionner par ailleurs (dans le cadre d'autres marchés signés avec l'AP-HP ou hors de l'objet du présent marché).

Si ce catalogue n'est pas immédiatement disponible et que sa création comporte une difficulté particulière, l'AP-HP et le titulaire du marché pourront toutefois convenir d'un délai raisonnable de création du catalogue.

La décision d'accorder ce délai appartient à l'AP-HP dans la phase de mise au point du marché.

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	6 / 25

Le non-respect de ses engagements pourra entraîner l'application de pénalités de retard et éventuellement la résiliation du marché aux torts du titulaire.

ARTICLE 6 : CONTROLE - SUIVI DU MARCHE

6.1 : Contrôle

L'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris se réserve le droit de contrôler à tout moment, par un de ses représentants ou une personne dûment mandatée, la bonne exécution des prestations du Titulaire.

6.2 : Suivi du marché

Toute non-conformité observée dans la prestation ou par le réceptionnaire ou autre utilisateur du produit donnera lieu à l'émission d'une fiche ou lettre de non-conformité éditée par ACHAT et communiquée au Titulaire.

La fiche comprend une partie réservée au Titulaire. Celui-ci est tenu, pendant toute la durée du marché, d'y répondre sous quinzaine, en précisant les mesures correctives qu'il aura prises afin que la non-conformité ne se renouvelle plus. La réponse doit être adressée à ACHAT, Cellules Expertise et Conseil.

Au regard du dysfonctionnement lié à la non-conformité observée, de non-réponse aux fiches ou de non amélioration de la prestation, ou à l'issue des vérifications quantitatives et qualitatives, une décision d'admission, d'ajournement, de réfaction ou de rejet, conformément aux articles 27, 28, 29 et 30 du CCAG FCS sera prononcée ou une mise en demeure assortie d'un délai d'exécution sera envoyée au Titulaire. Après une seconde mise en demeure, le marché pourra être résilié aux torts du Titulaire, sans que celui-ci puisse prétendre à indemnités.

ARTICLE 7 : MODIFICATION DU MARCHE PUBLIC

7.1 : Clause de réexamen

En application du 1° de l'article L2194-1 du Code de la commande publique, le Représentant du Pouvoir Adjudicateur se réserve la possibilité de modifier le présent CCAP dans les cas suivants :

- En cas d'évolution technique ou réglementaire nécessitant l'adjonction de nouvelles références au marché,
- En cas d'évolution du périmètre d'exécution du marché par adjonction de groupes hospitaliers ou d'établissements non bénéficiaires initialement,
- En cas d'évolution importante du coût des matières premières ayant des conséquences importantes sur l'équilibre financier du marché.

La mise en œuvre de cette clause de réexamen pourra être initiée à l'initiative du RPA ou sur demande justifiée du Titulaire du marché par voie d'avenant éventuellement. La demande devra parvenir au RPA par LRAR.

7.2 : Changement de dénomination sociale du Titulaire

En cas de changement lié au statut du Titulaire, celui-ci doit adresser à ACHAT dans les plus brefs délais, une lettre recommandée avec accusé de réception en communiquant un extrait du Kbis mentionnant ce changement à l'adresse suivante :

ACHAT
Madame la Directrice
CHU Bicêtre
78, Rue du Général Leclerc
94270 Le Kremlin-Bicêtre

Les changements concernés par la présente clause sont les suivants :

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	7 / 25

- Changement de dénomination sociale sans création d'une personne morale nouvelle, ni transfert du marché à une autre personne morale.
- Changement de statut juridique
- Changement de références bancaires
- Changement d'adresse

Un certificat administratif est alors établi par ACHAT.

7.3 : Changement de personnalité morale du Titulaire en cours d'exécution

En cas de changement de personnalité morale du Titulaire, et avant tout transfert, celui-ci doit en avertir le représentant du pouvoir adjudicateur, via courrier recommandé dans les plus brefs délais.

Le représentant du pouvoir adjudicateur vérifie que le futur Titulaire dispose des capacités techniques, professionnelles et financières nécessaires à l'exécution des prestations et, le cas échéant s'il est en règle avec ses obligations fiscales et sociales. Pour ce faire, le Titulaire doit, au regard des articles R2143-6 à R 2143-10 du Code de la commande publique, produire l'ensemble des pièces justificatives de ces capacités.

Dans le cas où le cessionnaire présente les capacités suffisantes, un avenant de transfert établi par le RPA est alors adressé au Titulaire. Dans le cas contraire, l'AP-HP peut prononcer la résiliation du marché sans que le Titulaire ne puisse prétendre à aucune indemnité.

ARTICLE 8 : OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

8.1 : Données statistiques

Le candidat retenu s'engage à fournir (jusqu'à la fin de validité des bons de commande) à :

ACHAT
SMMPs
CHU Bicêtre
78, Rue du Général Leclerc
94270 Le Kremlin-Bicêtre

Les données statistiques suivantes :

Périodicité : à envoyer dans les 15 jours suivant chaque fin de trimestre civil.

Support : courriel à l'adresse du service concerné

SMMPs : secretariat.prestations.aca@aphp.fr

Type de fichier: EXCEL[®]

Dessin d'enregistrement :

- nom du fournisseur
- année (4 caractères numériques)
- trimestre (1 caractère numérique -1 à 4-)
- n° de marché AP-HP⁽¹⁾
- hôpital / site⁽²⁾
- libellé du service
- unité de facturation
- quantité totale (en unités de facturation)⁽³⁾
- prix unitaire HT
- montant total HT⁽³⁾
- montant total TTC⁽³⁾

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	8 / 25

- ⁽¹⁾ informations spécifiées sur la notification du marché
⁽²⁾ libellé court : BICETRE par exemple et non HOPITAL BICETRE
⁽³⁾ ces trois données peuvent être négatives du fait d'avoirs

A titre d'exemple, un modèle est fourni dans ce même document (annexe 1)

Contacter le Service pour toute précision complémentaire

En cas de non transmission des statistiques dans les délais cités ci-dessus, ACHAT pourra émettre un titre de recette correspondant à une pénalité financière selon les modalités du paragraphe « pénalités » du présent document.

8.1 : Vigilances

8.2.1 Certificats administratifs

Le Titulaire est tenu de transmettre à compter de la date d'attribution du marché, de les actualiser tous les six mois, selon la date de validité des documents, et sans que l'AP-HP n'en fasse la demande expresse, les pièces prévues aux articles D8222-5 et D8222-7 du Code du travail, et ce jusqu'à la fin de l'exécution du marché. En cas de non présentation de ces documents dans les délais impartis, une mise en demeure est envoyée au Titulaire. Le Titulaire est tenu de présenter les documents dans un délai de 15 jours à compter de la mise en demeure.

« Pour ce faire, l'AP-HP recourt à une plateforme sur laquelle les Titulaires du marché devront obligatoirement se créer un compte dès l'attribution du marché, puis mettre en ligne et actualiser les documents demandés à la périodicité requise. Les modalités d'accès à la plateforme seront communiquées à l'attribution ».

Cette obligation s'applique également aux sous-traitants du titulaire.

8.2.2 : Certificats d'éthique et de développement durable

Conformément aux obligations de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 (dite loi Sapin II), L'AP-HP met en place une surveillance de ses fournisseurs en matière de corruption, ainsi que de risques environnementaux et humains.

Pour ce faire, l'AP-HP recourt à la plateforme VIACO dans laquelle le titulaire ainsi que ses éventuels co-traitants répondent à un questionnaire standardisé, afin d'évaluer leurs actions de lutte contre la corruption, les sanctions et la gouvernance d'entreprise. Les modalités d'accès à la plateforme sont communiquées au moment de l'attribution du présent marché. Pour toute question à ce sujet, le titulaire prendra contact avec le service Pilotage d'ACHAT (mail : service.pilotage.marches.aca@aphp.fr).

Cette obligation s'applique également aux sous-traitants du titulaire.

8.2.3 Déontologie et bonnes pratiques dans le cadre de la relation du titulaire avec les patients de l'AP-HP

Cette charte a pour objet de rappeler les principes de bonne conduite et de respect des patients lors des interactions entre les intervenants du titulaire du marché et les patients hospitalisés.

Elle précise les règles de comportement attendues du titulaire et de ses personnels dans le cadre de l'exécution des prestations sur les sites hospitaliers. Le titulaire doit en assurer la compréhension et le respect effectif par l'ensemble de ses intervenants ; la charte constituant un cadre de référence essentiel et complémentaire aux clauses contractuelles du marché, qu'elle ne remplace ni ne modifie.

Il s'engage à dater et signer la charte qui sera annexée au présent marché et à veiller à la cohérence des comportements de ses équipes avec les principes définis par la charte.

En cas de difficulté ou de signalement relatif à une interaction entre un intervenant du titulaire et un patient de l'AP-HP, le titulaire s'engage à échanger avec l'acheteur afin d'identifier des mesures d'amélioration (rappel des bonnes pratiques, actions de sensibilisation, ajustement organisationnel, etc.)

8.2 : Secret professionnel et confidentialité

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	9 / 25

Le Titulaire est tenu contractuellement au secret professionnel sur toutes les informations (techniques, financières ou organisationnelles) auxquelles il aurait accès dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Le titulaire s'engage à respecter la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel des patients, agents, publics dont il pourrait avoir connaissance, directement ou indirectement, à l'occasion de ses missions, conformément aux dispositions applicables, notamment issues du Règlement général sur la protection des données, de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, et du code pénal.

Le Titulaire s'engage à restituer sans délai à l'issue du présent marché, quelle qu'en soit la cause, l'ensemble des documents, éléments et outils que lui aurait confié le représentant du pouvoir adjudicateur.

Le Titulaire, reconnaissant par avance que toute divulgation léserait gravement les intérêts de l'AP-HP, s'engage à ce que les informations, documents et savoir-faire, transmis, ne puissent être utilisés, ni publiés, ni communiqués, par quelque moyen, sous quelque forme et quelque manière que ce soit, sans l'accord préalable et écrit du RPA.

La méconnaissance de cette prescription obligerait le Titulaire à en couvrir les entières conséquences.

8.3 : Obligations en termes de protection des données personnelles

Les conditions de traitement des données à caractère personnel réalisées dans le cadre du présent marché sont définies dans **l'annexe n° 3 au présent CCAP relative à la protection des données à caractère personnel**, qui fait partie intégrante des pièces contractuelles.

Cette annexe précise notamment les rôles et responsabilités respectifs de l'AP-HP, agissant en qualité de responsable de traitement, et du titulaire, agissant en qualité de sous-traitant au sens du **Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD)**, ainsi que les obligations applicables en matière de sécurité, de confidentialité, de sous-traitance ultérieure, d'exercice des droits des personnes, de notification des violations de données, d'audit, de réversibilité et de restitution des données.

Les stipulations de cette annexe complètent le présent CCAP et prévalent, pour toutes les questions relatives à la protection des données à caractère personnel, en cas de contradiction avec les autres pièces du marché.

Un contrat spécifique de conformité au RGPD sera établi entre le prestataire et l'AP-HP, dans le lequel l'AP-HP aura le statut de responsable de traitement et le Titulaire celui de sous-traitant au sens du Règlement général sur la protection des données de l'UE 2016/679 (ci-après « RGPD »),

Sans préjudice des stipulations de **l'annexe n° 3** relative à la protection des données à caractère personnel, le titulaire est notamment tenu de respecter les obligations suivantes :

- Le Titulaire devra notamment (i) garantir contractuellement qu'il respecte la réglementation applicable en matière de protection des Données personnelles (RGPD et loi Informatique, fichiers et libertés du 6 janvier 1978 modifiée) et (ii) reconnaître que les garanties de sécurité, de confidentialité et de disponibilité qu'il apporte constituent une condition essentielle de l'engagement de l'AP-HP.

Le Titulaire devra également :

- Effectuer pour le compte et sur les instructions de l'AP-HP les opérations de traitement de données strictement nécessaires pour fournir ses services prévus au Marché.
- Garantir qu'il ne traitera pas les données pour son propre compte ;
- Traiter les données personnelles uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui font l'objet de la sous-traitance et ne pas les traiter à des fins incompatibles avec la finalité du traitement ;
- Garantir la sécurité, la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles traitées et empêchées qu'elles ne soient déformées, endommagées, perdues ou communiquées à des tiers non autorisés ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données personnelles appartenant à ses équipes (i) n'aient accès qu'aux données personnelles dans la mesure strictement

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	10 / 25

nécessaire à l'exécution du Marché et, (ii) s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité

- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données personnelles dès la conception (Privacy by design) et de protection des données par défaut (Privacy by default) ;
- Aider l'AP-HP à garantir le respect de ses obligations, notamment en matière de sécurité, et pour la réalisation d'analyses d'impact et, le cas échéant, pour la réalisation de consultation préalable de la CNIL ou toute autre formalité ou revue de conformité à effectuer.
- Mettre à la disposition à première demande de l'AP-HP la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations en lien avec la protection des données personnelles, notamment dans le cadre des audits
- Informer immédiatement par écrit l'AP-HP de toute modification le concernant et pouvant avoir un impact sur le traitement des données personnelles ;
- Identifier tout risque et formuler sans délai tous conseils, alertes, mises en garde et préconisations dans le cadre du traitement de données personnelles, notamment en vue d'améliorer la sécurité des services ou de manière à permettre à l'AP-HP de prendre les décisions qui lui incombent ;
- Prévenir sans délai l'AP-HP dès qu'il en a connaissance de tout événement, choix ou mesure de nature à retarder, entraver ou perturber la bonne réalisation du traitement de données personnelles objet du présent marché, ou encore risquant d'affecter les objectifs de l'AP-HP ou de modifier les conditions techniques et/ ou juridiques en lien avec ledit traitement ;
- Répondre et collaborer de bonne foi et activement aux demandes d'audit et de contrôle effectuées par l'AP-HP elle-même, par un tiers de confiance ou par les autorités de contrôle, et fournir à cet effet toute la documentation nécessaire permettant de démontrer le respect de ses obligations en relation avec la protection des données personnelles ;
- Le cas échéant, aider l'AP-HP à donner suite aux demandes d'exercice des droits RGPD des personnes concernées par le traitement et fournir tous les moyens nécessaires à la gestion de ces demandes.
- Notifier à l'AP-HP toute violation de données personnelles sans délai et au maximum dans les 24 heures après en avoir pris connaissance, avec l'ensemble des éléments contextuels nécessaires pour apprécier si une notification CNIL et une information des personnes concernées doit être réalisée
- Prendre les mesures techniques et organisationnelles optimales afin de garantir un niveau de sécurité et de confidentialité des données adapté au risque notamment :
 - o La pseudonymisation et/ou le chiffrement des données;
 - o Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité des systèmes et des services de traitement et d'hébergement le cas échéant ;
 - o Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;
 - o La sécurité physique et logique (informatique et réseaux de communication) ;
 - o La mise en place des mesures pour protéger les données contre une destruction fortuite ou illicite, une perte accidentelle, une altération, une divulgation ou un accès à des tiers non autorisés (dont le hacking ou la tentative de hacking des Données) ;
 - o Des mécanismes de restriction et de contrôle d'accès aux données, permettant d'affecter aux individus les droits d'accès aux données strictement nécessaires à leur mission
- Au terme du marché, renvoyer toutes les données à l'AP-HP. Le renvoi doit s'accompagner de la destruction immédiate de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du titulaire et de ses sous-traitants ultérieurs éventuels. Le titulaire n'est pas autorisé à réutiliser les données pour son compte, même en les anonymisant
- S'agissant de ses sous-traitants ultérieurs éventuels :
 - o Lister de manière exhaustive ses sous-traitants ultérieurs (activités de traitement sous-traitées, identité et coordonnées du sous-traitant ultérieur) et communiquer cette liste à l'AP-HP (sera jointe au contrat, et toute modification en cours de contrat devra être soumises à l'autorisation de l'AP-HP)

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	11 / 25

- En tout état de cause tout sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les mêmes obligations que le Titulaire. Il appartient notamment au Titulaire de contrôler que ses sous-traitants ultérieurs présentent en permanence les mêmes garanties quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles (audits réguliers à faire). Le Titulaire demeure pleinement responsable devant l'AP-HP de l'exécution par ses éventuels sous-traitant ultérieur de ses obligations.
- Le Titulaire n'est pas autorisé à transférer les données personnelles hors de l'UE (lui-même ou via ses sous-traitants ultérieurs), étant précisé que tout accès distant aux données depuis l'extérieur du territoire de l'UE est considéré comme un transfert.
- Le Titulaire garantit que ni lui, ni ses éventuels sous-traitants ultérieurs ne sont soumis à des lois et réglementations contraires aux réglementations applicables en UE, et avertira sans délai l'AP-HP en cas d'impossibilité de se conformer au RGPD et la loi IFL en raison de lois étrangères qui lui seraient applicables, à lui ou à ses sous-traitants ultérieurs.
- En cas d'hébergement cloud de données de santé, le titulaire garantit que ce prestataire (i) héberge les données sur des serveurs en France ou au sein de l'UE (ii) dispose de la certification HDS, (iii) est conforme au référentiel SecNumCloud publié par l'ANSSI et (iv) garantit son immunité contre toute réglementation ou décision extra-européenne (v) garantit à tout moment le respect des dispositions du RGPD, (vi) fournit des garanties de réversibilité des services si nécessaire

Le Titulaire sera tenu de conserver un caractère confidentiel à toute idée, tout concept, tout savoir-faire, ou toute technique, relatifs à l'activité de l'AP-HP, qui lui seront communiqués d'une manière directe ou indirecte. Le Titulaire assurera donc la protection de toute information et tout document qui lui auront été confiés, avec autant de soins que s'il s'agissait de données confidentielles relatives à ses propres affaires.

Le Titulaire sera responsable vis-à-vis de l'AP-HP de la perte de documents remis sous quelque forme que ce soit, ou de la divulgation volontaire ou involontaire d'informations communiquées. Le Titulaire s'engage, à ce titre, à aviser sans délai l'AP-HP de toute disparition, ainsi que de tout incident pouvant révéler un risque de violation des présentes obligations.

Le Titulaire doit procéder à la destruction ou à la restitution de tous les fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies, à l'échéance du présent marché, ou préalablement sur ordre de l'AP-HP.

Le Titulaire s'engage à faire respecter ces dispositions par ses personnels, préposés, mais également à tout opérateur économique intervenant pour le compte ou en partenariat avec le Titulaire (cotraitants et sous-traitants notamment).

L'AP-HP se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait nécessaire pour constater le respect des obligations précitées par le Titulaire. 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.

L'AP-HP se réserve le droit d'exiger du Titulaire du marché, sans versement d'aucune indemnité, le remplacement immédiat de tout agent salarié de l'entreprise qui aurait contrevenu aux règles précédemment édictées.

L'AP-HP pourra prononcer la résiliation immédiate du marché, sans indemnité en faveur du Titulaire, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées

8.4 : Accès aux établissements – Identification

Les personnels du Titulaire ou ses préposés et sous – traitants ont accès aux locaux des établissements de l'AP-HP sous réserve du respect des consignes d'hygiène et de sécurité, et du règlement intérieur en vigueur.

Ils doivent être identifiés par tout moyen à disposition du Titulaire, et pouvoir justifier de leur appartenance à l'entreprise Titulaire du marché, ou être mandatés par elle.

8.5 : Grèves

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	12 / 25

En cas d'arrêt de travail imputable au Titulaire, ce dernier devra assurer les prestations considérées comme indispensables en accord avec la personne publique.

En cas d'impossibilité pour le Titulaire du marché d'exécuter intégralement les prestations dues au titre du contrat dès le premier jour de grève, **l'AP-HP y pourvoira par tous les moyens qu'elle jugera utiles aux frais, risques et périls du Titulaire afin d'assurer elle-même le service minimum.**

Les mesures, qui seront prises dans ce cas, seront limitées à la durée de l'absence d'organisation de service minimum, validée par l'AP-HP.

Les sommes dues à ce titre seront recouvrées par l'Administration par tous moyens de droit sauf lorsque leur montant pourra être retenu sur les factures mensuelles restant dues.

8.6 : Vente à des tiers

Le Titulaire s'interdit toute vente à des tiers étrangers au présent marché de produits portant le logo Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, y compris en cas de résiliation ou de non-reconduction du marché.

En cas de non-respect de cette clause, l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris se réserve le droit d'engager les poursuites judiciaires appropriées.

ARTICLE 9 : FACTURATION – PAIEMENT

9.1 : Facturation

Les factures ne doivent comporter aucune condition générale de vente.

Conformément à l'ordonnance n° 2014-697 du 26 juin 2014 relative au développement de la facturation électronique, le Titulaire du marché adressera ses factures sous format dématérialisé par l'intermédiaire de la solution Chorus Pro, à l'adresse <https://chorus-pro.gouv.fr>.

Les factures électroniques seront transmises sur ce portail en utilisant le mode EDI, ou en déposant des fichiers PDF (signés ou non signés).

Les factures doivent indiquer :

- La mention « Facture »
- Le numéro d'ordre de la facture ;
- Nom et adresse du créancier ;
- Les coordonnées complètes de son compte bancaire telles que précisées sur l'acte d'engagement ;
- Les n° de SIRET ou SIREN et du registre du commerce ;
- Le Code APE ;
- La désignation de la prestation ;
- Le montant hors taxes et hors taxes avec remise (si remise proposée) ;
- Le taux et le montant des taxes ;
- Le montant total T.T.C. ;
- Le n° du bon de commande (référence à 10 chiffres commençant par 45) ou ordre de service (une facture devant référencer un et un seul bon de commande ou ordre de service) ;
- Le n° de SIRET de l'AP-HP : 267 500 452 01928 ;
- Le Code service de l'établissement ayant passé commande (présent sur le bon de commande) ;
- Le numéro de marché ;
- La date de réalisation de la prestation.

L'absence d'une des mentions listées ci-dessus entraînera un rejet de la facture.

Les prestations hors marché devront faire l'objet d'une facturation différente

Escompte :

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	13 / 25

La mise en place de la dématérialisation constitue une fluidification des échanges entre l'AP-HP et ses fournisseurs et se traduira pour les fournisseurs de l'AP-HP par des gains de traitement des commandes émises.

L'AP-HP est en mesure de prendre en compte les factures avec escompte.

Les factures bénéficiant d'un escompte feront l'objet d'un traitement prioritaire. Aussi le fournisseur devra indiquer dans son offre s'il consent un escompte à l'AP-HP ainsi que le taux accordé. Le taux proposé est à renseigner dans les annexes financières.

9.2 : Paiement

Le paiement s'effectue selon les règles de la comptabilité publique, dans les conditions prévues au chapitre 2 « prix et règlement » du cahier des clauses administratives générales-FCS ou TIC ou Travaux.

En application de l'article R. 2192-11 du Code de la commande publique, le délai maximum de paiement est de 50 jours à compter de la présentation de la demande de paiement.

Le défaut de paiement dans ce délai fait courir de plein droit, et sans autre formalité, des intérêts moratoires au bénéfice du Titulaire ou du sous-traitant payé directement, conformément à la réglementation en vigueur notamment aux dispositions des articles R. 2192-31 à R. 2192-36 du Code de la commande publique.

Ce délai est néanmoins suspendu en cas de rejet de la demande de paiement par le pouvoir adjudicateur à des fins de correction jusqu'à la remise d'une nouvelle facture en bonne et due forme.

9.3 : Avances

Le Titulaire bénéficie de l'avance, sous réserve des conditions visées aux articles L. 2191-2 et L. 2191-3 du Code de la commande publique. Il peut y renoncer en le mentionnant expressément sur l'acte d'engagement.

Le titulaire ou son sous-traitant admis au paiement direct bénéficie d'une avance calculée en application du code de la commande publique dès lors que le marché respecte les conditions mentionnées à l'article R. 2191-3.

Lorsque le titulaire ou le sous-traitant est une petite ou moyenne entreprise au sens du code de la commande publique, le taux de l'avance mentionné à l'article R. 2191-10 est fixé à 30 %.

Lorsque le titulaire ou le sous-traitant n'est pas une petite ou moyenne entreprise au sens du code de la commande publique, le taux de l'avance est fixé au taux minimal de 5% prévu à l'article R. 2191-7 du code de la commande publique.

L'avance est versée et remboursée selon les dispositions du code de la commande publique.

ARTICLE 10 : ASSURANCES

Le Titulaire doit justifier d'une assurance contractée auprès d'une compagnie agréée, garantissant sa responsabilité civile :

- Pour pertes et dommages causés aux biens par des personnes dont l'assuré est civilement responsable, en vertu de l'article 1242 du Code Civil, quelles que soient la nature et la gravité des fautes de ces personnes ;
- Pour pertes et dommages causés aux tiers du fait d'accidents ou d'incendies par ses matériels d'industrie, de commerce ou d'exploitation ;
- Pour vol et détérioration du matériel de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris dont il effectuera le remplacement sur la base de la valeur à neuf desdits matériels.

ARTICLE 11 : NANTISSEMENT

Le marché peut faire l'objet d'un nantissement prévu à l'article L2191-8 du Code de la commande publique.

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	14 / 25

ARTICLE 12 : RETENUE DE GARANTIE

Aucune retenue de garantie ne sera effectuée.

ARTICLE 13 : PENALITES - RESILIATION

13.1 : Pénalités

L'article 13.1 du présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) déroge à l'article 14.1.3 du CCAG FCS relatif à l'exonération des pénalités dont le montant total ne dépasse pas 1 000€ ».

Recouvrement du montant des pénalités

Le recouvrement des montants des pénalités s'opère par l'émission d'un titre de recette au terme du marché lors de l'établissement du décompte général.

Les pénalités ne sont pas assujetties à la taxe sur la valeur ajoutée.

Pénalités de retard :

En cas de dépassement du délai contractuel d'exécution des prestations conformément au planning de réalisation, le Titulaire encourt des pénalités calculées en application de la formule suivante :

$$P = V \times R / 200$$

Dans laquelle :

P = le montant de la pénalité en € HT

R = nombre de jours de retard

V = valeur des prestations sur laquelle est calculée la pénalité.

Pénalité pour défaut de fourniture des attestations fiscales et sociales

En cas de non-respect des obligations définies à l'article « Certificats » du présent Cahier des clauses administratives particulières relatives à la production périodique des attestations fiscales et sociales, le Titulaire pourra se voir appliquer des pénalités de 500 euros par jour de retard. Le montant total de celles-ci ne peut excéder 10 % du montant minimum du marché ni la somme de 45 000 euros.

Pénalité pour défaut de fourniture des statistiques

Dans le cas où le titulaire ne transmet pas ses données statistiques dans les délais prévus au paragraphe « Statistiques » du présent document, ACHAT pourra émettre un titre de recette correspondant à une pénalité financière de **30 euros** par jour de retard à compter du 45ème jour suivant la fin du trimestre.

Autres pénalités

➤ Pour le lot 1 et 2

1. Retard de prise en charge de la prestation

En cas d'absence de confirmation de prise en charge dans le délai contractuel ou de retard dans l'affectation d'un intervenant, une pénalité de :

- **50 €** par prestation concernée sera appliquée.

2. Absence de l'intervenant

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	15 / 25

En cas d'absence non remplacée de l'intervenant à une réunion :

- **500 €** par réunion

Cette pénalité est applicable indépendamment des éventuels frais supportés par l'AP-HP.

3. Arrivée tardive de l'intervenant

En cas d'arrivée tardive ne permettant pas d'assurer correctement la prise en charge de la réunion :

- **100 €** par tranche de 15 minutes de retard, plafonnée à 500 €.

4. Retard dans la remise des documents

Lorsque le délai contractuel de remise n'est pas respecté :

- jusqu'à 24 heures de retard : **100 €**
- de 24 à 72 heures : **200 €**
- au-delà : **300 €** par jour ouvré supplémentaire

5. Qualité rédactionnelle insuffisante

Lorsque les documents présentent des erreurs nombreuses nécessitant une reprise importante par les services de l'AP-HP :

- fautes d'orthographe ;
- syntaxe dégradée ;
- incohérences rédactionnelles ;
- mauvaise mise en page ;
- non-respect des modèles documentaires.

150 € par document concerné

6. Erreur de restitution des débats

Lorsqu'une erreur modifie le sens des échanges :

- erreur sur une décision ;
- erreur sur un vote ;
- erreur sur un avis ;
- erreur sur un arbitrage ;
- omission significative.

300 € par erreur majeure constatée

Cette pénalité est indépendante des corrections demandées.

7. Erreur d'identification des intervenants

Lorsque des propos sont attribués à un mauvais intervenant ou lorsqu'un intervenant est mal identifié :

150 € par erreur constatée

8. Non-respect de l'obligation de relecture

Si un document laisse apparaître l'absence manifeste de relecture humaine :

- mentions "à vérifier" ;
- mots incomplets ;
- texte manifestement issu d'une reconnaissance vocale non corrigée ;
- incohérences évidentes.

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	16 / 25

300 € par document

9. Utilisation non déclarée d'un outil d'intelligence artificielle

Lorsque le titulaire utilise une solution déclarative devant être portée à la connaissance de l'AP-HP sans respecter cette obligation :

500 € par constat

Sans préjudice d'éventuelles suites contractuelles.

10. Non-respect des obligations de sécurité

En cas de :

- transmission des documents sur un canal non autorisé ;
- conservation non conforme des enregistrements ;
- défaut de suppression des données ;
- non-respect des exigences de confidentialité.

500 € par manquement constaté

Sans préjudice des obligations issues du RGPD.

11. Défaut de communication

Lorsque le titulaire ne répond pas aux sollicitations de l'AP-HP dans les délais convenus ou ne communique pas les informations demandées (identité du rédacteur, remplacement, incident) :

100 € par manquement

12. Non-respect de la continuité de service

En cas de défaut d'organisation ayant conduit à l'absence de prestation lors :

- d'une réunion exceptionnelle ;
- d'une cellule de crise ;
- d'une activation du Plan Blanc.

1 000 € par évènement

Compte tenu de la criticité de ces prestations.

13. Non-transmission des documents de suivi

En cas d'absence ou de retard dans la transmission des tableaux de bord ou indicateurs prévus au marché :

100 € par document et par semaine de retard

➤ Pour le lot 3

1. Retard dans la restitution des documents

En cas de dépassement des délais contractuels de restitution des courriers ou comptes rendus médicaux, une pénalité est appliquée selon le retard constaté :

- jusqu'à 24 heures de retard : **100 €** par document ;
- de 24 à 72 heures : **200 €** par document ;
- au-delà : **300 €** par jour ouvré supplémentaire et par document.

2. Qualité rédactionnelle insuffisante

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	17 / 25

Lorsqu'un document remis nécessite une reprise importante par le secrétariat médical en raison d'erreurs rédactionnelles, une pénalité de :

150 € par document est appliquée.

Sont notamment concernés :

- fautes d'orthographe nombreuses ;
- erreurs de syntaxe ;
- ponctuation inadaptée ;
- non-respect des modèles documentaires ;
- présentation non conforme.

3. Erreurs portant sur les données médicales

Toute erreur susceptible d'altérer la compréhension médicale du document ou la prise en charge du patient entraîne une pénalité de :

300 € par document concerné.

Sont notamment visées :

- erreur sur un traitement ;
- erreur sur une posologie ;
- erreur sur une valeur biologique ;
- erreur sur un diagnostic ;
- erreur sur un acte médical ;
- omission d'une information médicale essentielle.

4. Erreur d'identification

Toute erreur concernant :

- l'identité d'un patient ;
- le médecin dictant ;
- un professionnel de santé ;
- un correspondant ;
- un établissement ;

donne lieu à une pénalité de :

200 € par erreur constatée.

5. Défaut de validation humaine

Lorsqu'il apparaît qu'un document a été remis sans relecture humaine effective, notamment lorsqu'il comporte des erreurs manifestement issues d'un traitement automatisé, une pénalité de :

300 € par document est appliquée.

Sont notamment concernés :

- erreurs manifestes de reconnaissance vocale ;
- mots incohérents ;
- texte incomplet ;
- mentions résiduelles ;
- incohérences non corrigées.

6. Non-respect des exigences relatives aux outils d'intelligence artificielle

En cas :

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	18 / 25

- d'utilisation d'un outil non déclaré ;
- de non-respect des engagements pris concernant les traitements automatisés ;
- de recours à une technologie non conforme aux exigences du marché,

une pénalité forfaitaire de **500 €** par constat est appliquée.

7. Non-respect des obligations de sécurité ou de confidentialité

En cas de manquement aux obligations relatives :

- à la confidentialité des données ;
- à la sécurisation des échanges ;
- au chiffrement ;
- à la conservation des données ;
- à la suppression des données ;
- aux habilitations d'accès ;

une pénalité de **500 €** par manquement constaté est appliquée, sans préjudice des autres actions pouvant être engagées par l'AP-HP.

8. Indisponibilité de la plateforme

Lorsque la plateforme mise à disposition des établissements est indisponible en dehors des périodes de maintenance programmées, une pénalité est appliquée :

- indisponibilité comprise entre 2 et 4 heures : **200 €** ;
- indisponibilité supérieure à 4 heures : **500 €** ;
- indisponibilité supérieure à une journée ouvrée : **1 000 €** par journée supplémentaire.

Les interruptions résultant d'un cas de force majeure ne donnent pas lieu à pénalité.

9. Défaut de traçabilité ou de suivi

Lorsque les fonctionnalités contractuelles de suivi des traitements, d'historique, de journalisation ou de consultation des demandes ne sont pas disponibles ou ne permettent pas d'assurer une traçabilité satisfaisante : **300 €** par constat.

10. Défaut d'assistance

En cas d'absence de réponse du support ou de non-traitement d'une demande d'assistance dans les délais prévus par le marché :

100 € par incident.

11. Non-transmission des indicateurs de suivi

En cas de retard ou d'absence de transmission des tableaux de bord, indicateurs ou rapports de suivi prévus au marché :

100 € par document et par semaine de retard.

12. Non-respect des obligations relatives à l'hébergement

En cas de non-respect des exigences contractuelles relatives :

- à la certification HDS ;
- à la localisation des données ;
- aux conditions d'hébergement ;
- aux engagements de disponibilité ;

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	19 / 25

une pénalité de **1 000 €** par manquement constaté est appliquée, sans préjudice des autres mesures contractuelles.

13. Défaut de suppression ou de restitution des données

En cas de non-respect des obligations relatives :

- à la destruction des données ;
- à la restitution des données ;
- à la remise des justificatifs de suppression,

une pénalité de **500 €** par constat est appliquée.

Toute dégradation devra faire l'objet d'un remboursement.

Le prestataire sera tenu responsable des dégâts éventuels causés à l'AP-HP.

Non remise des documents, certificats dus après l'exécution d'un bon de commande

En cas de non remise de documents, échantillons, notices techniques, certificats ou de tout autre livrable dus au titre de l'exécution d'un bon de commande, une pénalité journalière de 50 € sera appliquée.

13.2 : Résiliation

L'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris peut, si le prestataire ne remplit pas les obligations que lui impose le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières ou le Cahier des Clauses Administratives Générales (FCS), ou s'il les remplit de façon inexacte ou incomplète, prononcer la résiliation du marché après **deux mises en demeure** ou une seule mise en demeure en cas de manquement particulièrement important dans les conditions prévues à l'article 41 CCAG / FCS (Chapitre VII). ACHAT se réserve le droit d'appliquer ces dernières. Le Titulaire est tenu de présenter ses observations dans un délai de quinze jours.

Sans réponse satisfaisante du Titulaire à la mise en demeure, l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris peut alors passer un marché de substitution avec d'autres fournisseurs, aux frais et risques du fournisseur déchu, après notification à ce dernier, et ce conformément aux dispositions du chapitre VII du Cahier des Clauses Administratives Générales / FCS en vigueur à la date de publication de l'avis de mise en concurrence.

Le marché sera résilié sans indemnité aux torts du Titulaire en cas d'inexactitude des renseignements prévus aux articles R2143-5 à R2143-12 du Code de la commande publique, et ce sans mise en demeure préalable.

ARTICLE 14 : LITIGES

Il est formellement spécifié qu'en aucun cas ou pour quelque motif que ce soit, les contestations qui pourraient survenir entre l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris et le Titulaire du marché ne peuvent être invoquées par ce dernier comme cause d'arrêt ou de suspension même momentanée des prestations à effectuer.

Les parties conviennent que le Tribunal Administratif de Paris est seul compétent en cas de litige, conformément à l'article R312-11 du Code de Justice Administrative.

Médiation interne au Pôle d'Intérêt Commun ACHAT : Achats Centraux, Hôteliers, Alimentaires et Technologiques

Il est possible, pour les parties au présent contrat, de saisir le médiateur interne à ACHAT concernant les difficultés dans l'exécution du présent marché.

E mail : mediation.interne.aca@aphp.fr

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	20 / 25

ARTICLE 15 : DEROGATIONS

L'article 1.2 du présent document déroge à l'article 13.1 du CCAG FCS relatif au début de la durée d'exécution du marché.

L'article 13.1 du présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) déroge à l'article 14.1 du CCAG FCS relatif aux « pénalités pour retard ».

L'article 13.1 du présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) déroge à l'article 14.1.3 du CCAG FCS / article 19.2 CCAG Travaux relatif à l'exonération des pénalités dont le montant total ne dépasse pas 1 000€ ».

Les articles 5 et 11.2 du présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) dérogent à l'article 42.1 C du CCAG FCS relatif à la résiliation aux torts pour défaut d'acquittement des obligations.

L'article 4 déroge à l'article 4.1 sur l'ordre de priorité des pièces contractuelles.

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 31/07/2026	21 / 25

Annexe n°1: Modèle souhaité pour les statistiques

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Nom du fournisseur	Année	Trimestre	N° de marché	N° de lot	Hôpital / Site	Code produit AP-HP	Référence commerciale du produit	Libellé du produit	Unité de facturation	Nombre de livraisons par hôpital	Nombre de livraisons par produit et par hôpital	Quantité totale livrée *	Prix unitaire HT *	Montant total HT (=colonnes12x13)	Montant total TTC (=colonne14+TVA)
aaa	2005	3	04-2405	1	Charles Foix		1111	produit a	1 pièce	2	12	360	3,45	1 242,00	1 485,43
aaa	2005	3	04-2405	1	Charles Foix		12212	produit b	1 kg		2	100	9,4	940,00	991,70
aaa	2005	3	04-2405	1	Charles Foix		45315	produit c	3 kg	1	1	27	36,85	994,95	1 049,67
aaa	2005	3	04-2405	4	Charles Foix		siral	produit g	1 bidon de 1,2 litre		6	180	12,4	2 232,00	2 669,47
aaa	2005	3	04-2405	5	Cochin		sem50	produit n	1 lot de 3	4	5	400	45,83	18 332,00	21 925,07
aaa	2005	3	04-2405	1	Cochin		1111	produit a	1 pièce		4	200	3,45	690,00	825,24
aaa	2005	3	04-2405	1	Cochin		12212	produit b	1 kg		10	300	9,4	2 820,00	2 975,10
aaa	2005	3	04-2405	2	Cochin		38523	produit h	100 mètres		2	20	280	5 600,00	6 697,60
aaa	2005	3	04-2405	3	Lariboisière		729	produit v	1 barquette 300gr	1	9	800	3,6	2 880,00	3 038,40
aaa	2005	3	04-2405	1	Lariboisière		1111	produit a	1 pièce	2	5	500	3,45	1 725,00	2 063,10
aaa	2005	3	04-2405	1	Lariboisière		12212	produit b	1 kg		7	200	9,4	1 880,00	1 983,40
aaa	2005	3	04-2405	3	Rothschild		735	produit f	1 barquette 2,6kg	1	3	150	21,55	3 232,50	3 410,29
aaa	2005	3	04-2405	2	Bicêtre		94356	produit k	1 paire	5	15	700	8,25	5 775,00	6 906,90
aaa	2005	3	04-2405	5	Bicêtre		rurap	produit r	1 carton de 50		4	160	69,75	11 160,00	13 347,36
aaa	2005	3	04-2405	5	Bicêtre		sem50	produit n	1 lot de 3		3	350	45,83	16 040,50	19 184,44
aaa	2005	3	04-2405	5	Bicêtre		avanrom	produit p	1 palette de 20 cartons de 100		1	4	120,9	483,60	578,39
aaa	2005	3	04-2405	4	Henri Mondor		p32	produit m	10 litres	1	3	60	62,3	3 738,00	4 470,65

n° de lot :si le fournisseur est Titulaire de plusieurs lots

* en fonction de l'unité de facturation

soit 600 litres

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 26/09/2025	22 / 25

ANNEXE 2 : Noms, adresses et numéros de téléphone des groupes hospitaliers et sites concernés

Achats Centraux Hôteliers Alimentaires et Technologiques	➤ CHU Bicêtre 78, rue du Général Leclerc 94 270 LE KREMLIN BICETRE	01/53/14/69/00
Agence Générale des Equipements et des Produits de Santé (AGEPS)	➤ 7, rue du Fer à Moulin 75005 PARIS – 13, rue Lavoisier 92000 NANTERRE	01/46/69/13/13
AP-HP. Sorbonne Université ➤ Pitié – Salpêtrière ➤ Charles Foix ➤ Tenon ➤ Saint Antoine ➤ Rothschild ➤ Armand Trousseau ➤ La Roche Guyon	➤ 47-83, boulevard de l'Hôpital 75013 PARIS ➤ 7, avenue de la République 94200 IVRY SUR SEINE ➤ 4 rue de la Chine 75020 PARIS ➤ 184 faubourgs Saint Antoine 75012 PARIS ➤ 5, rue Santerre 75012 PARIS ➤ 25 rue du Dr Arnold Netter 75012 PARIS ➤ 1, rue de l'Hospice 95 780 La Roche Guyon	01/42/16/00/00 01/49/59/40/00 01/56/01/70/00 01/49/28/20/00 01/40/19/30/00 01/44/73/74/75 01/30/63/83/30
AP-HP. Université Paris Saclay ➤ Antoine Béchère ➤ Bicêtre ➤ Paul Brousse ➤ Raymond Poincaré ➤ Hôpital maritime de Berck ➤ Ambroise Paré ➤ Sainte Péline – Rossini – Chardon Lagache	➤ 157, rue de la porte de Trivaux 92140 CLAMART ➤ 78, rue du Général Leclerc 94270 LE KREMLIN BICETRE ➤ 14, avenue Paul Vaillant Couturier 94800 VILLEJUIF ➤ 104 Boulevard Raymond Poincaré 92380 GARCHES ➤ Rue du Dr Victor Ménard 62600 BERCK-SUR-MER ➤ 9 Avenue Charles de Gaulle 92100 BOULOGNE BILLANCOURT ➤ 11 Rue Chardon Lagache 75016 PARIS	01/45/37/44/44 01/45/21/21/21 01/45/59/30/00 01/47/10/79/00 03/21/89/27/27 01/49/09/50/00 01/44/96/31/31
AP-HP. Hôpitaux Universitaire Paris - Seine Saint Denis ➤ Avicenne ➤ Jean Verdier ➤ René Muret / Bigottini	➤ 125 rue de Stalingrad 93009 BOBIGNY ➤ Avenue du 14 Juillet 93145 BONDY cedex ➤ Avenue du Dr Schaffner 93270 SEVRAN	01/48/95/55/55 01/48/02/66/66 01/41/52/59/99
AP-HP. Centre – Université de Paris ➤ Necker ➤ HEGP ➤ Corentin Celton ➤ Vaugirard Gabriel Pallez ➤ Cochin ➤ Hôtel Dieu ➤ Broca ➤ La Collégiale	➤ 149 – 161, rue de Sèvres 75015 PARIS ➤ 20 rue Leblanc 75 015 PARIS ➤ 37, boulevard Gambetta 92130 ISSY LES MOULINEAUX ➤ 10, rue Vaugelas 75015 PARIS ➤ 27, rue du Faubourg St-Jacques 75014 PARIS ➤ 1, place du Parvis Notre Dame 75181 PARIS CEDEX 4 ➤ 54-56, rue Pascal – 75013 PARIS ➤ 33 rue du Fer à Moulin 75005 PARIS	01/44/49/40/00 01/56/09/20/00 01/58/00/40/00 01/40/45/80/00 01/58/41/41/41 01/42/34/82/34 01/44/08/30/00 01/44/08/30/00

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 26/09/2025	23 / 25

AP-HP. Nord – Université de Paris ➤ Bichat-Claude Bernard ➤ Beaujon ➤ Louis Mourier ➤ Robert Debré ➤ Bretonneau ➤ Adelaïde HAUTVAL ➤ Fernand Widal ➤ Lariboisière ➤ Saint Louis ➤ Hôpital Paul Doumer	➤ 48 rue Henri Huchard 75018 PARIS ➤ 100 Boulevard du Général Leclerc 92110 CLICHY ➤ 178 rue des Renouillers 92700 COLOMBES ➤ 48 Boulevard Sérurier 75019 PARIS ➤ 23 rue Joseph de Maistre 75018 PARIS ➤ Rue du Haut du Roy 95400 VILLIERS LE BEL ➤ 200 Rue du Faubourg Saint Denis 75010 PARIS ➤ 2 Rue Ambroise Paré 75010 PARIS ➤ 1 Avenue Claude Vellefaux 75010 PARIS ➤ 1, Route de l'hôpital BP 10239 abruyère 60140 LIANCOURT	01/40/25/80/80 01/40/87/50/00 01/47/60/61/62 01/40/03/20/00 01/53/11/18/00 01/34/29/23/00 01/40/05/45/45 01/49/95/65/65 01/42/49/49/49 03/44/31/55/00
AP-HP. Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor ➤ Albert Chenevier ➤ Henri Mondor ➤ Emile Roux ➤ Joffre – Dupuytren ➤ Georges Clemenceau	➤ 40 rue de Mesly 94010 CRETEIL ➤ 51 Avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny 94000 CRETEIL ➤ 1 Avenue de Verdun 94456 LIMEIL BREVANNES ➤ 1 rue Louis Camatte 91 210 DRAVEIL ➤ 91750 CHAMPCUEIL	01/49/81/31/31 01/49/81/21/11 01/45/95/80/80 01/69/83/63/63 01/69/23/20/20
Hospitalisation à Domicile	➤ 14 rue Vesale 75005 PARIS	01/42/16/08/50
Sécurité, Maintenance et Services (SMS)	➤ 14 rue du Port aux lions 94 200 CHARENTON	01/45/13/65/13
Service Central des Ambulances (S.C.A.)	➤ 28, rue de l'Entrepôt 94 200 CHARENTON	01/45/13/65/43
Service Central des Blanchisseries (S.C.B.)	➤ 47/83 boulevard de l'Hôpital 75013 PARIS	01/44/06/59/00
Siège de l'AP-HP	➤ 55, Boulevard Diderot CS 22305 75 610 Paris CEDEX 12	01/40/27/30/00
Hôpital marin d'Hendaye	➤ Route de la Corniche 64700 HENDAYE	05/59/48/08/00
Hôpital San Salvador	➤ 4312, route de l'Almanarre 83400 HYERES	04/94/38/08/00

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 26/09/2025	24 / 25

Charte de déontologie et de bonnes pratiques applicables aux prestataires dans le cadre de leurs relations avec les patients de l'AP-HP

▪ *Préambule*

La présente charte rappelle les règles déontologiques que doivent respecter les prestataires de l'AP-HP à l'égard des patients dans le cadre de l'exécution du marché public dont ils sont titulaires. Elle vise à garantir la qualité des relations entre les patients, les professionnels hospitaliers et les entreprises titulaires, étant entendu que tout comportement inadapté relevé par un personnel de l'hôpital ou un patient est susceptible d'entraîner le paiement de pénalités ou la résiliation du marché.

Cette charte complète les obligations contractuelles du marché mais ne s'y substitue en aucun cas.

▪ *Le prestataire s'engage à respecter les principes et valeurs du service public hospitalier.*

Dans ce cadre, le prestataire doit appliquer le principe de **loyauté** dans toutes ses actions et interactions, garantir la **confidentialité** des informations dont il est destinataire et respecter le **secret professionnel**. Il doit se **conformer aux valeurs et principes du milieu hospitalier**. Aussi doit-il respecter les **droits** et la **dignité des patients**, le principe de **laïcité** et l'**intimité** du patient. Il s'engage à ne causer **aucune dégradation aux biens du patient ni à son environnement**. De même, il est tenu de respecter le principe de **probité**. Ainsi, il ne peut ni solliciter ni accepter de cadeau, d'avantage ou de pourboire. Il doit aussi appliquer scrupuleusement le principe de **neutralité** en s'abstenant de toute manifestation d'opinion morale, politique, philosophique ou religieuse. Enfin, il doit appliquer le principe d'**égalité de traitement** en assurant ses prestations de manière impartiale, sans distinction ni discrimination et en garantissant la même qualité de service à tous les patients, quelles que soient leurs caractéristiques personnelles ou leur situation.

▪ *Le prestataire s'engage à mobiliser des professionnels qualifiés dont les comportements doivent être professionnels et respectueux*

Le prestataire doit mobiliser des employés qui **maîtrisent la langue française** et qui peuvent être **facilement identifiés** en laissant apparaître leur nom et celui de la société qui les emploie. Ils doivent faire preuve de **discrétion professionnelle** et adopter une **attitude courtoise et polie**. En l'espèce, ils doivent **s'annoncer en frappant à la porte, attendre l'autorisation d'entrer, se présenter et ne faire preuve d'aucune familiarité dans l'exécution des prestations**. Les professionnels doivent **prendre en compte la présence du patient** en toutes circonstances et **se montrer disponibles** pour répondre aux demandes du patient dans la mesure de leurs connaissances et compétences. Ils doivent suivre des formations, à la charge de l'employeur, pour maintenir leurs compétences, savoir-faire et savoir-être.

En outre, la **tenue vestimentaire** des professionnels doit être irréprochable. De même, il leur est **interdit d'utiliser leur téléphone personnel** durant leur intervention et de prendre photos ou selfies. Enfin, ils doivent se conformer au règlement intérieur adopté par les établissements dans lesquels ils interviennent.

▪ *Engagement du prestataire*

Je soussigné(e) _____
représentant la société _____,

m'engage à respecter l'ensemble des principes et règles énoncés dans cette charte.

Date, cachet de la société et signature

AP-HP	Consultation n° 26.093	ACHAT
CCAP.13	Dernière mise à jour du : 26/09/2025	25 / 25