

Cahier des Clauses Administratives Particulières C.C.A.P

Prestations d'accueil, accompagnement et orientation du public du siège de la CPAM de la Gironde

**Marché N° 38_2026PS
MAPA**

SOMMAIRE

ARTICLE 1	ACHETEUR PUBLIC	4
ARTICLE 2	OBJET DU MARCHÉ	4
ARTICLE 3	FORME DU MARCHÉ ET NATURE DU MARCHÉ	4
3.1	Forme du marché	4
3.2	Nature du marché	4
ARTICLE 4	ALLOTISSEMENT	5
ARTICLE 5	DURÉE DU MARCHÉ	5
ARTICLE 6	PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ	5
6.1	Pièces particulières.....	5
6.2	Pièces générales	5
ARTICLE 7	MODALITÉS D'EXECUTION DES COMMANDES.....	6
7.1	Prestations – DPGF	6
7.2	Prestations - BPU	6
ARTICLE 8	MODALITÉ D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	6
ARTICLE 9	PRESTATIONS SIMILAIRES	7
ARTICLE 10	RECEPTION DES PRESTATIONS.....	7
ARTICLE 11	OBLIGATION DU TITULAIRE	8
11.1	Obligations de résultat	8
11.2	Garantie de continuité des prestations :.....	8
11.3	Obligation de conseil	8
11.4	Obligation d'information	8
ARTICLE 12	PLAN DE CONTINUITE DES ACTIVITE	9
ARTICLE 13	LE PRIX	9
13.1	Prix de base initial	9
13.2	Forme du prix et contenu du prix.....	9
13.3	Révision de prix	9
13.1	Clause butoir	10
13.2	Clause de sauvegarde.....	10
ARTICLE 14	FACTURATION ET MODALITÉS DE REGLEMENT	10
14.1	Modalités de règlement	10
14.2	Modalités de facturation.....	10
14.3	Délai de règlement	11
14.4	Intérêts moratoires	11
14.5	Avances	12
ARTICLE 15	CESSION ET NANTISSEMENT DE CREANCES	13
ARTICLE 16	PENALITES ET REFACTION	13
16.1	Principe des Pénalités.....	13
16.2	Pénalités de retard	13
16.3	Remplacement du personnel	14
16.4	Documents administratifs non fournis.....	14
16.5	Manquement dans les missions attendues :.....	14
16.6	Tenues non conformes	14
16.7	Réfaction	14
ARTICLE 17	CERTIFICATS	15
ARTICLE 18	SOUS-TRAITANCE.....	15

ARTICLE 19	RESILIATION DU MARCHE	16
ARTICLE 20	EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE	17
ARTICLE 21	RESPONSABILITE ET ASSURANCE	17
ARTICLE 22	CONFIDENTIALITE – SECRET PROFESSIONNEL.....	17
ARTICLE 23	DISPOSITIONS RELATIVES AU RGPD	18
ARTICLE 24	LITIGES ET JURIDICTION COMPETENTE.....	19

Article 1 ACHETEUR PUBLIC

Organisme	Caisse primaire d'assurance maladie de la Gironde
Pouvoir adjudicateur	Madame Catherine PELLETIER, Directrice
Adresse	Place de l'Europe
Code postal	33085
Localité	Bordeaux cedex
Pays	France
Adresse profil acheteur	https://www.marches-publics.gouv.fr/

Article 2 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet une prestation d'accueil, accompagnement et orientation des personnes se présentant à l'accueil du siège social de la CPAM de la Gironde.

2 Agents souhaités : 08h40 17h00.

La description des prestations et leurs spécifications techniques sont indiquées dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

Article 3 FORME DU MARCHÉ ET NATURE DU MARCHÉ

3.1 Forme du marché

Le marché est passé sous la forme d'un accord cadre composite à prix mixte :

- prix forfaitaire conformément à l'article R2162-13 à R2162-14 du Code de la Commande publique sur la base des prix indiqués dans l'annexe financière.
- prix unitaire au moyen de bons de commande conformément à l'article R2162-13 à R2162-14 du Code de la Commande publique sur la base des prix indiqués dans l'annexe financière.

Les bons de commande seront émis au fur et à mesure des besoins, en application des articles R2162-13 à R2162-14 du Code de la Commande Publique et selon les conditions reprises aux CCAP.

La conclusion des bons de commandes ne peut se faire que pendant la durée de validité de l'accord-cadre.

Néanmoins leur exécution peut courir au-delà du terme de l'accord cadre durant un délai de 3 mois maximum.

La durée d'exécution sera fixée dans les bons de commande par le pouvoir adjudicateur.

Ce marché est conclu à obligation de résultat. Les prestations prévues devront être réalisées régulièrement et intégralement selon les termes définis au contrat.

3.2 Nature du marché

Il s'agit d'un marché public de prestations de service au sens de l'article L.1111-4 du code de la commande publique

Article 4 ALLOTISSEMENT

En application de l'article L 2113-10 du code de la commande publique, le présent marché n'est pas alloti.

Article 5 DUREE DU MARCHE

Le marché est passé pour une période ferme d'un (1) an à compter de la notification envisagée en septembre 2026.

Il peut être reconduit une (1) fois par reconduction tacite pour une durée d'un (1) an à chaque fois. La durée totale du marché ne peut excéder deux (2) ans.

En cas de non-reconduction du marché, les deux parties demeurent liées jusqu'à l'achèvement des obligations contractées pendant la période de validité du marché.

En cas de non reconduction, la décision sera notifiée par le pouvoir adjudicateur au Titulaire par lettre recommandée électronique avec accusé de réception, deux (2) mois avant l'expiration de la période considérée.

Le titulaire ne pourra pas refuser la reconduction conformément aux dispositions de l'article R2112-4 du code de la commande publique.

Il pourra être résilié dans les conditions mentionnées à l'article 24 du CCAP

Article 6 PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE

Par dérogation à l'article 4 du CCAG-FCS, les documents contractuels énumérés ci-dessous, prévalent selon l'ordre de priorité suivant :

6.1 Pièces particulières

- L'Acte d'Engagement (AE) et son annexe :
 - Annexe n°1 à l'Acte d'Engagement : La Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF)
 - Annexe n°2 à l'Acte d'Engagement : Cadre de réponse
- Le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et ses annexes :
 - Annexe n°1 au Cahier des Clauses Administratives Particulières : Acte Contractuel de Confidentialité (ACC)
- Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)
 - Les bons de commandes émis par l'organisme
- L'Offre financière et technique du titulaire

6.2 Pièces générales

- › Le code de la commande publique
- › L'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés publics des organismes de sécurité sociale
- › Le Cahier des clauses administratives générales applicable aux marchés publics de Fournitures et Services (C.C.A.G.-FCS.) arrêté du 30 mars 2021
- › Les normes françaises AFNOR et européennes homologuée ou autres normes reconnues équivalentes applicables en France.

Toute clause, portée dans les tarifs du Titulaire ou documentation quelconque et contraire aux dispositions des autres pièces constitutives du marché, est réputée non écrite. Les conditions générales de vente du Titulaire sont concernées par cette disposition.

En cas de contradiction entre les clauses des différents documents contractuels du marché, la clause à retenir est celle figurant sur le document de priorité supérieure. L'original de chacun de ces documents, conservé dans les archives du pouvoir adjudicateur, fait seul foi.

Article 7 MODALITES D'EXECUTION DES COMMANDES

7.1 Prestations – DPGF

Aucun « bon de commande » ne sera adressé au titulaire.

La notification du marché engage juridiquement le pouvoir adjudicateur selon les éléments inscrits sur la DPGF

7.2 Prestations - BPU

Comme indiqué à l'article 3.1 du présent Cahier des Clauses Particulières, le présent marché pourra donner lieu à l'émission de bons de commandes pour des prestations à la demande selon les prix indiqués sur le Bordereau de Prix Unitaires.

Il est possible d'émettre des bons de commande jusqu'à l'expiration de l'accord-cadre, avec une exécution pouvant aller jusqu'à trois (3) mois après l'expiration de l'accord-cadre.

Une fois l'accord-cadre expiré, cela entraîne l'impossibilité de passer tout nouveau bon de commande.

Les bons de commande contiennent obligatoirement les informations suivantes :

- la référence du marché et du bon de commande (date et numéro) ;
- la désignation de la prestation (type et nombre d'unité(s) commandée(s)) ;
- la date d'exécution ;
- La durée ou périodicité ponctuelle pour chaque action corrective
- le lieu d'exécution de la prestation ;
- le montant HT, TVA et TTC de la commande.

La CPAM peut modifier un bon de commande dont les prestations sont en cours de réalisation.

Dans cette hypothèse, les prestations commandées sont suspendues, et la CPAM adresse un bon de commande rectificatif au titulaire, qui doit formellement notifier son acceptation de la modification.

Le(s) délai(s) de réalisation de(s) la prestation(s) modifiée(s) est (sont) précisé(s) dans le bon de commande rectificatif.

La modification du bon de commande fait courir à nouveau les délais pour l'application d'éventuelles pénalités.

Article 8 MODALITE D'EXECUTION DES PRESTATIONS

L'attention du candidat est attirée sur la nécessité d'assurer une mission d'accompagnement de qualité, impliquant la mise en place d'un personnel compétent, sérieux et soucieux du respect de l'application des directives du responsable de site et ce, **conformément aux prestations détaillées au CCTP.**

Le Titulaire devra obligatoirement fournir à l'Organisme, avant toute prise de fonction de ses agents les documents suivants :

- copie de leur contrat de travail,
- copie de leur carte d'identité,
- copie de leur qualification diplômes et/ou stages divers en rapport avec leur profession,
- engagement de respect des principes de sécurité qui sera transmis par le service accueil après notification.

En aucun cas, le Titulaire ne pourra mettre en place un nouvel agent sans avoir au préalable adressé les documents mentionnés ci-avant à l'Organisme.

En l'absence de ces documents, l'Organisme n'autorisera pas l'agent à exercer sa fonction.

L'absence de production de ces documents dans les délais précités pourra faire l'objet de pénalités mentionnées à l'article 14 du présent document.

3.3.4 – Planning mensuel du personnel

Le Titulaire adressera par courriel aux responsables de sites dans le courant de la dernière semaine du mois, le planning mensuel du personnel pour le mois suivant.

Il est précisé que le planning sera le justificatif du service exécuté pour le règlement des factures.

3.3.5 – Interlocuteurs dédiés

Pour l'exécution du marché, la CPAM est représentée, sous réserve de changement ultérieur, par le responsable de chaque site qui est l'interlocuteur du Titulaire pour tout ce qui concerne les modalités d'exécution des prestations et suivi du marché.

Le nom des correspondants dédiés par le Titulaire du marché ainsi que ses coordonnées (numéro de téléphone et adresse email) seront indiqués dans le mémoire technique du titulaire lors de la remise de son offre. Tout numéro vert ou numéro d'accueil sera refusé.

La CPAM est tenue informée de toute modification ou changement d'interlocuteur. Le titulaire du marché sera tenu de transmettre à la CPAM le nom et nouvelles coordonnées du correspondant dédié. Cette information se fera par courriel à l'adresse suivante : achat-marche.cpam-gironde@assurance-maladie.fr et gestpatrimoine.cpam-bordeaux@assurance-maladie.fr et devra être confirmée par un courrier recommandé avec accusé réception.

Article 9 PRESTATIONS SIMILAIRES

Les prestations pourront donner lieu à un nouveau marché pour la réalisation de prestations similaires dans les conditions définies à l'article R.2122-7 du Code de la commande publique.

Les prestations similaires seront confiées et exécutées par le Titulaire de ce présent marché dans les mêmes conditions que celles qui sont fixées dans ce marché. En outre, la durée pendant laquelle les nouveaux marchés peuvent être conclus ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du marché initial.

Article 10 RECEPTION DES PRESTATIONS

Un contrôle de la qualité des prestations pourra être sollicité à la demande de la CPAM et en présence d'un représentant du Titulaire, pour constater la correspondance entre les prestations fournies et les spécifications du marché sur les points suivants :

- la qualité des prestations exécutées,
- la qualification du personnel mis en place et de ses encadrants,
- le respect des horaires par le personnel du Titulaire,
- le suivi de l'exécution des prestations (traçabilité, mise à jour des documents d'exploitation type registres, mains courantes..., statistiques relatives aux flux des files d'attente, à la volumétrie des visites reçues...),
- le respect et la bonne exécution des consignes données.

En tout état de cause, une vérification de la prestation portant sur les points énoncés ci-avant est effectuée, en présence d'un représentant du Titulaire chaque trimestre

Les opérations de vérification prévues aux articles 27 et 28 du CCAG FCS en vue de l'admission qui doit intervenir, avant tout règlement comprennent :

- **Des opérations de vérifications quantitatives** qui ont pour objet de contrôler la conformité entre le volume d'heures effectué et le volume d'heures commandé;
- **Des opérations de vérifications qualitatives** qui ont pour objet de contrôler la conformité des prestations rendues avec les spécifications du marché.

Article 11 OBLIGATION DU TITULAIRE

11.1 Obligations de résultat

Le titulaire garantit l'exécution des prestations objet du présent marché.

Le marché est assorti d'une obligation de résultat pour l'ensemble des prestations.

Le titulaire est donc responsable de la bonne exécution du marché et ne peut nullement mettre en avant une défaillance de ses fournisseurs ou autre. Le titulaire doit notamment satisfaire aux obligations suivantes :

- Respect des stipulations décrites dans le présent CCAP mais aussi le CCTP.
- Informer et conseiller et répondre aux demandes de renseignements émanant des différentes caisses
- Communiquer toutes les explications concernant l'exécution du marché

En cas de non-respect, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'appliquer des pénalités ou résilier le marché conformément au présent CCAP.

11.2 Garantie de continuité des prestations :

En cas d'indisponibilité pour raison de force majeure, maladie, démission ou congés d'un membre du personnel du titulaire affecté à l'exécution des prestations dans le cadre du marché, le titulaire prendra les moyens nécessaires pour assurer la continuité de ses prestations et remplacera le personnel défaillant par du personnel de compétence et de qualification équivalente.

Le titulaire devra notamment détailler dans son offre technique, le mode opératoire de gestion des imprévus.

Des pénalités pourront être appliquées en cas de non-respect de cette disposition.

11.3 Obligation de conseil

Le titulaire a un devoir de conseil ou d'alerte s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dysfonctionnements ou de dangers potentiels en lien avec l'exécution de ses prestations.

Le titulaire est ainsi tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde. Dans l'hypothèse où le titulaire ne respecte pas cette obligation, il ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans l'accord-cadre pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

Ce devoir de conseil est formel et se matérialise, le cas échéant, par un rapport qui décrit les risques et les menaces et propose des actions pour les réduire.

11.4 Obligation d'information

Le titulaire est tenu de signaler à l'acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution des prestations.

L'acheteur s'engage à collaborer avec le titulaire tout au long de l'exécution de l'accord cadre.

Toute anomalie, constatée au cours d'une visite, susceptible de présenter un danger grave ou imminent doit être immédiatement signalée au responsable du site concerné.

De même, tout personnel du titulaire apercevant un matériel devant faire l'objet d'une vérification réglementaire obligatoire, et qui n'entre pas dans le présent marché, devra le signaler au responsable désigné par l'acheteur

Article 12 PLAN DE CONTINUITE DES ACTIVITE

En cas de crise (ex : pandémie, cyberattaques, etc...), le titulaire propose au pouvoir adjudicateur un plan de continuité d'activité (PCA) établie conjointement.

Ce plan indique les mesures prises pour maintenir un niveau de sécurité satisfaisant, il expose le contenu de l'information faite auprès des agents au cours des différentes phases, il précise les risques et prévoit les mesures de prévention individuelles et collectives

Article 13 LE PRIX

13.1 Prix de base initial

Le prix de base initial est réputé établi sur la base des conditions économiques du mois précédant la date de remise des offres, soit Mars 2026.

Si la date de remise des offres est reportée au cours de la consultation, la base de réputation des prix "mois zéro" sera celle correspondante au mois précédent la remise des offres.

13.2 Forme du prix et contenu du prix

Il s'agit d'un marché public à prix mixte forfaitaire unitaire :

Les prix forfaitaires : Il est rappelé qu'au terme de l'article R.2112-6 du code de la commande publique, un prix forfaitaire est un prix « appliqué à tout ou partie du marché, quelles que soient les quantités livrées ou exécutées ».

Le forfait comprend donc la prestation d'accueil, les frais d'équipement et les frais de transports, les produits nécessaires aux contrôles, à la prestation, la rédaction du rapport de suivi, les repas, la tenue et l'entretien.

Les prix unitaires arrêtés pour chaque poste comprennent le déplacement, repas, main d'œuvre, tenue toutes les taxes charges et assurances, et d'une manière générale, toutes les dépenses nécessaires à l'exécution du présent marché.

Les prix sont majorés de la TVA au taux en vigueur à la date de facturation.

13.3 Révision de prix

Les prix sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au mois M 0 (zéro) correspondant au mois précédant la date limite de remise des offres.

Par dérogation à l'article 10 du CCAG-FCS, les prix sont fermes pour la première année, puis révisibles annuellement à l'occasion de chaque reconduction annuelle du marché à l'initiative du Titulaire ou du pouvoir adjudicateur. Ils seront révisibles, à la hausse comme à la baisse, au-delà de la première année par application d'une formule représentative de l'évolution du coût de la prestation.

Il est rappelé que les prix figurant à l'offre ou prix d'origine sont ceux en vigueur au mois qui précède la date limite de remise des offres. Les indices ou index sont donc réputés être ceux de ce même mois.

La variation des prix s'effectuera par application de la formule suivante :

$$P = P_0 \times (0,15 + 0,85 \times \text{ICHTrev-TS} / \text{ICHTrev-TS0})$$

Dans laquelle les indices de référence sont les suivants :

P = prix révisé

P₀ = prix initial du marché

ICHTrevTS = dernier indice publié à la date de révision

ICHTrev-TS0 = indice du mois précédant la date de remise des offres
ICHTrev-TS = indice du coût horaire du travail révisé publié par l'INSEE (salaires et charges – tous salariés – services administratifs, soutien (NAF rév.2 section N 81.10Z Activités combinées de soutien liées aux bâtiments) - Base 100 en décembre 2008 - Identifiant 001565196) en vigueur à la date de révision ;

ICHTrev-TSo = même indice que ci-avant dont la valeur est établie au mois précédant la remise des offres.

Les indices ci-dessus sont disponibles sur le site www.insee.fr/.indices-index.fr

En cas de changement d'indice dûment établi, les parties conviennent de substituer l'indice d'origine par simple échange de courriel.

Le Titulaire s'engage, pour permettre le contrôle de l'ajustement des prix, à adresser à la CPAM les nouveaux prix applicables calculés par application de la formule ci-dessus.

La prise en compte de la variation des prix par l'Organisme est subordonnée à la présentation par le Titulaire d'une demande comportant les détails de calcul et les nouveaux prix adressée à la CPAM de la Gironde achat-marche.cpam-gironde@assurance-maladie.fr

13.1 Clause butoir

L'augmentation des prix détaillés dans le présent marché est limitée à 5% par an. Cette limite s'applique à tous les prix forfaitaires ou unitaires, du marché.

13.2 Clause de sauvegarde

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier sans indemnité, la partie non exécutée du marché à la date de révision du prix lorsque celle-ci conduit à une augmentation de plus de 5 % par an par rapport au prix inscrit dans le bordereau de prix unitaire (BPU) et la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) lors la remise de l'offre pour l'attribution du marché.

Article 14 FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT

14.1 Modalités de règlement

Les prestations du présent marché feront l'objet d'une facture après service fait conformément aux prix indiqués dans la décomposition du prix global et forfaitaire.

Chaque facture sera transmise, déduction faite de toutes les pénalités qui auront été émises sur la période échue. Si la facture n'est pas conforme, elle sera retournée au candidat afin qu'il la remette en conformité avec le marché.

14.2 Modalités de facturation

Compte tenu des impératifs budgétaires des organismes de sécurité sociale, les factures devront impérativement être envoyées via Chorus pro au plus tard le 15 novembre de l'année.

Les interventions prévisibles seront donc à planifier en conséquence.

Le montant de la somme à régler au Titulaire est arrêté par la personne responsable du marché. Il est notifié au Titulaire si la facture a été modifiée ou complétée. Passé un délai de 30 jours à compter de cette notification, le Titulaire est réputé, par son silence, avoir accepté ce montant.

Conformément à l'article L2192-2 et R2192-3 du Code de la commande publique, la facture établie par le titulaire sera adressée à la CPAM concerné de façon dématérialisée via le portail Chorus Portail Pro à l'adresse suivante : <https://choruspro.gouv.fr>.

SIRET de la CPAM de la Gironde : 78184742100018

Numéro d'engagement : 38_2026PS

La transmission d'une facture par une autre voie ne sera pas prise en compte.

L'utilisation de ce portail nécessitera la création d'un compte gratuit par le titulaire afin de pouvoir y importer les factures au format PDF.

14.3 Délai de règlement

Les paiements sont effectués selon les règles de la comptabilité publique dans les conditions fixées à l'article 11 du CCAG-FCS.

Les paiements seront effectués après service fait et conformité de la prestation, sans réserve.

Les sommes dues au(x) Titulaire(s) seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

En cas de retard de paiement, le Titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €.

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le créancier peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Le taux des intérêts moratoires, applicable pour le calcul de l'indemnisation complémentaire, est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir majoré de 8 points.

Les intérêts moratoires sont payés dans un délai de quarante-cinq jours suivant la mise en paiement du principal selon les dispositions de l'article R.2192-36 du code de la commande publique.

Les pénalités dont le titulaire serait redevable au titre des dispositions de l'article 10 du présent cahier des clauses administratives particulières seront déduites du montant hors taxes de la facture.

Les comptables assignataires du marché sont les Agents Comptables de l'organisme.

14.4 Intérêts moratoires

Conformément aux dispositions de l'article L 2192-10 et R 2192-10 du code de la commande publique, le délai de paiement est fixé à trente (30) jours.

Conformément à l'article L 2191-13 du code de la commande publique, dès l'expiration du délai de paiement ou de l'échéance prévue par le marché, le titulaire a droit, de plein droit et sans autre formalité, au versement des intérêts moratoires

Au regard de l'article R 3133-27 du code de la commande publique, le montant de l'indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement est fixé à quarante euros (40 €).

Au regard de l'article R 3133-25 du code de la commande publique, le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

Les pénalités dont le titulaire serait redevable au titre des dispositions de l'article 17 du présent CCAP seront déduites du montant hors taxes de la facture.

Le règlement sera effectué par virement administratif au compte ouvert au nom du titulaire mentionné à l'Acte d'engagement (AE).

14.5 Avances

Une avance pourra être accordée au Titulaire, sauf indication contraire dans l'acte d'engagement, dans les conditions des articles R2191-3 à R2191-10 du code de la commande publique.

Conformément à l'article R 2191-3 du code de la commande publique, le cocontractant aura droit à une avance lorsque le montant initial du marché est supérieur à 50 000 euros HT et dans la mesure où le délai d'exécution est supérieur à deux (2) mois.

Conformément à l'article R 2191-7 du code de la commande publique, le montant de l'avance est fixé à :

- 30 % du montant initial toutes taxes comprises du marché pour les PME ;
- 5% du montant initial toutes taxes comprises du marché pour les autres opérateurs économiques

Les modalités de remboursement de l'avance sont reprises dans l'article R2191-11 du Code de la commande publique. Le remboursement de l'avance commence lorsque le montant des prestations exécutées par le Titulaire atteint ou dépasse 65,0 % du montant toutes taxes comprises du marché. Il doit être terminé lorsque ledit montant atteint 80,0%.

Ce remboursement s'effectue par précompte sur les sommes dues ultérieurement au Titulaire à titre d'acompte ou de solde.

Une avance peut être versée, sur leur demande, aux sous-traitants bénéficiaires du paiement direct suivant les mêmes dispositions que celles applicables au Titulaire du marché, avec les particularités détaillées aux articles R. 2191-6, R. 2193-10 et R. 2193-17 à R. 2193-21 du Code de la commande publique.

En cas de sous-traitance

Une avance est versée, sur leur demande, aux sous-traitants ayant droit au paiement direct et remplissant les conditions d'octroi d'une avance telles que fixées à l'article R 2191-3 du Code de la commande publique.

Le droit du sous-traitant à une avance est ouvert dès la notification du marché ou de l'acte spécial par le pouvoir adjudicateur conformément aux articles R 2193-17 à 21 du Code de la commande publique.

Les modalités de calcul de l'avance se font dans les conditions des articles R 2191-6 à 10 du Code de la commande publique au regard du montant des prestations confiées au sous-traitant tel que cela figure à l'acte d'engagement ou à l'acte spécial.

Conditions de remboursement

Que ce soit le Titulaire du marché ou le sous-traitant, les conditions du remboursement de l'avance se font dans les conditions suivantes : par précompte sur les sommes dues à titre d'acomptes ou de solde.

Le remboursement s'impute sur les sommes dues au titulaire quand le montant des prestations exécutées par le titulaire atteint 65% du montant du marché. Dans la mesure du possible, le remboursement s'effectuera en une seule fois.

En tout état de cause, le remboursement doit être terminé lorsque le montant des prestations exécutées par le titulaire atteint 80% du montant TTC des prestations qui lui sont confiées dans le cadre du marché.

Aucune autre avance ne sera délivrée au titre des marchés.

Article 15 CESSIION ET NANTISSEMENT DE CREANCES

Les créances résultant du marché peuvent être cédées ou nanties par le titulaire au titre de la loi du 2 janvier 1981 modifiée, facilitant le crédit aux entreprises.

Le nantissement ou la cession de créances s'effectuera conformément aux articles R. 2191-45 à R. 2191-62 du code de la commande publique.

A cet effet, une copie de l'acte d'engagement certifiée conforme à l'original est remise au titulaire du marché au moment de la notification du marché. Cette copie porte la mention d'exemplaire unique pour être remise, au gré du titulaire, à l'établissement financier de son choix.

Les cessions de créance doivent être notifiées à Monsieur l'Agent Comptable de la Caisse primaire d'assurance maladie de la Gironde en recommandé avec accusé de réception.

Article 16 PENALITES ET REFACTION

16.1 Principe des Pénalités

Par dérogation de l'article 14 du C.C.A.G-FCS, la non-exécution ou mauvaise exécution ou l'exécution partielle répétée des prestations donneront lieu aux pénalités suivantes, sans mise en demeure préalable. De même, le Titulaire se verra appliquer les pénalités par dérogation à ce même article dès le 1er euro HT pour l'ensemble de l'accord-cadre et sans mise en demeure préalable.

Les pénalités s'appliquent qu'elles soient notifiées par courriel ou par lettre recommandée avec avis de réception. Elles concernent aussi bien les prestations récurrentes que les prestations ponctuelles ou supplémentaires

En fonction des différents manquements, le Titulaire devra mettre en place l'intégralité des actions correctives avec les moyens nécessaires afin de garantir à la CPAM Gironde la réalisation pleine et entière des prestations.

Les pénalités appliquées au Titulaire n'ont pas un caractère libératoire. Leur application ne dispense pas la CPAM de la possibilité de prétendre à une quelconque réparation, de la part du Titulaire dans l'éventualité du préjudice qui lui est causé.

Toutes les pénalités sont cumulables. Elles feront l'objet d'un avoir correspondant au montant de la pénalité à soustraire sur la prochaine facturation.

Les pénalités sont plafonnées à 30 % maximum du montant total annuel (par site) des prestations (prestations forfaitaires) ou montant total du bon de commande.

Par dérogation à l'article 19.1.2 du CCAG, le montant total des pénalités liées à l'exécution des prestations enregistrées au cours d'une année d'exécution ne pourra pas excéder 30% du montant total annuel des prestations (prestations forfaitaires et à bons de commande).

16.2 Pénalités de retard

En raison de l'exigence de continuité du service, en cas de retard dans la prise de service de l'hôte(sse) d'accueil par rapport aux horaires stipulés au CCTP, le Titulaire encourt les pénalités suivantes :

- **80 € HT** pour tout retard compris entre 11 et 30 minutes
- **160 € HT** pour tout retard compris entre 31 et 60 minutes
- **80 € HT supplémentaires** par demi-heure au-delà

Ces pénalités sont applicables **par événement constaté** et sont déduites de plein droit sur les factures, sans mise en demeure préalable.

Au-delà de 5 (cinq) retards pour un même agent, l'Organisme se réserve la possibilité de demander son remplacement.

Les retards devront en outre faire l'objet d'une déduction sur la facturation suivante.

16.3 Remplacement du personnel

Au-delà d'une heure de retard dans le cadre d'un remplacement (pour absence, prévisibles, inopinés ou manquements) une pénalité de 60 € par heure de retard sera appliquée, toute heure commencée étant due en totalité.

Le montant correspondant à la prestation non réalisée sera déduit sur la facture suivante.

16.4 Documents administratifs non fournis

Le défaut de communication des documents demandés à l'article 3.3.1 du présent CCAP, fera l'objet d'une pénalité Forfaitaire, d'un montant de 100 € par document manquant.

16.5 Manquement dans les missions attendues :

En cas de **non-respect des consignes et règles** stipulés au CCTP et **relatives au comportement** (tenue absente, non soignée ou en opposition avec les principes de laïcité incivilités, comportement inapproprié, non-respect intégral des principes constitutionnels relatifs au service public – neutralité, égalité de l'ensemble des usagers.

- L'Organisme avisera par courriel ou lettre simple le Titulaire. Sans changement d'attitude de l'agent dans un délai de 24 heures après notification, il sera fait application d'une pénalité de 100 € par manquement et par jour et la CPAM de la Gironde se réserve le droit de demander le remplacement de l'agent dès le lendemain du signalement.
-

En cas de **non-respect de la confidentialité** attachée au marché et aux missions dévolues, la CPAM de la Gironde :

- avisera le titulaire par courriel ou lettre simple et appliquera une pénalité de 200 € par signalement.
- Le Titulaire devra alors mettre à disposition de l'Organisme un autre agent dès le lendemain du signalement par la CPAM.

16.6 Tenues non conformes

En cas de constat, par la CPAM, qu'un agent affecté à la prestation d'accueil ne porte pas la tenue uniforme conforme aux stipulations de l'article 11.5 du CCTP (absence de tenue, tenue non conforme au modèle validé, tenue dégradée, absence de badge nominatif), le titulaire encourt une pénalité de **50 euros par agent et par jour de constatation**, sans mise en demeure préalable.

16.7 Réfaction

Conformément au CCAG, lorsque le Pouvoir Adjudicateur estime que les prestations ne satisfont pas entièrement aux conditions du marché, mais qu'elles présentent des possibilités d'admission en l'état, elle peut prononcer une réfaction qui consiste en une réduction du prix selon l'étendue des imperfections constatées.

Les décisions de réfaction ne peuvent être prises qu'après que le titulaire ou son représentant ait été convoqué pour être entendu. Ces décisions seront motivées et basées sur les documents de suivi de l'exécution des prestations à partir desquels les représentants de l'organisme opèrent leurs contrôles.

Article 17 CERTIFICATS

En application de l'article L. 8222-1 du code du travail, le Titulaire est tenu de transmettre à compter de la date notification du marché, **puis de les actualiser tous les six mois**, selon la date de validité des documents, et sans que l'organisme 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.

1) Dans tous les cas, les documents suivants devront être remis :

- a) Une attestation de fourniture de déclarations sociales émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions sociales datant de moins de six mois ;
- b) Une attestation sur l'honneur du Titulaire du dépôt auprès de l'administration fiscale, à la date de l'attestation, de l'ensemble des déclarations fiscales obligatoires et le récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises lorsque le Titulaire n'est pas tenu de s'immatriculer au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers et n'est pas en mesure de produire les documents mentionnés au a ou au b du 2° ;

2) Lorsque l'immatriculation du Titulaire au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers est obligatoire ou lorsqu'il s'agit d'une profession réglementée, l'un des documents suivants :

- a) Un extrait de l'inscription au registre du commerce et des sociétés (K ou K bis) ;
- b) Une carte d'identification justifiant de l'inscription au répertoire des métiers ;
- c) Un devis, un document publicitaire ou une correspondance professionnelle, à condition qu'y soient mentionnés le nom ou la dénomination sociale, l'adresse complète et le numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ou à une liste ou un tableau d'un ordre professionnel, ou la référence de l'agrément délivré par l'autorité compétente ;
- d) un récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises pour les personnes en cours d'inscription ;

3) Lorsque le Titulaire emploie des salariés, une attestation sur l'honneur établie par ce Titulaire de la réalisation du travail par des salariés employés régulièrement au regard des articles L.1221-10, L.3243-2 et R.3243-1 du code du travail.

4) Si le Titulaire est établi ou domicilié à l'étranger, l'organisme se fait remettre dans les mêmes conditions les documents énumérés à l'article D.8222-7 du code du travail.

Les documents et attestations demandés doivent être rédigés en langue française ou être accompagnés d'une traduction en langue française.

Le Titulaire devra adresser les documents cités ci-dessus, au **Service Achats et Marchés** par voie électronique à l'adresse suivante : achat-marche.cpam-gironde@assurance-maladie.fr

La production du NOTI 2 (auquel sont joints les documents cités dans ce formulaire) par le Titulaire lui permet de remplir les obligations mentionnées aux articles cités ci-dessus du Code du travail.

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. Passé ce délai et malgré la mise en demeure, le présent marché pourra être résilié dans les conditions mentionnées à l'article 21 du présent C.C.A.P.

Article 18 SOUS-TRAITANCE

Le titulaire peut sous-traiter une partie de l'exécution du marché, à la condition expresse d'obtenir du pouvoir adjudicateur l'acceptation du ou des sous-traitants et des conditions de paiement des contrats de sous-traitance, conformément aux articles L. 2193-1 à L. 2193-14 et R. 2193-1 à R. 2193-22 du code de la commande publique.

L'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement du contrat de sous-traitance sont constatés par une déclaration de sous-traitance (DC4) signée par le pouvoir adjudicateur, par le titulaire et le sous-traitant.

Le formulaire de déclaration de sous-traitance (DC4) est disponible à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

La déclaration doit être adressée par le titulaire à l'adresse mail suivante : achat-marche.cpam-gironde@assurance-maladie.fr

Les sous-traitants devront bénéficier des mêmes qualifications et habilitations que le titulaire.
Les CV devront être fournis lors de la demande.

L'ensemble des dispositions visées dans les pièces constitutives du présent marché doivent s'appliquer à l'ensemble des intervenants.

L'acheteur n'est lié que par l'offre financière du titulaire du marché.
Le titulaire du marché demeure entièrement responsable des prestations sous-traitées.

Article 19 RESILIATION DU MARCHE

En cas de manquement aux obligations contractuelles, de retard important d'exécution, de défaut tenant à la qualité des prestations ou obligations de résultat, ou de tout autre comportement fautif au sens du CCAG-FCS, l'organisme pourra résilier le marché pour faute sans indemnité pour le Titulaire.

En l'absence de présentation des attestations sociales et fiscales reprises à l'article 13 dans un délai de 15 jours à compter de la mise en demeure, le présent marché pourra être résilié sans indemnité pour le Titulaire.

Outre ces cas de résiliation, l'organisme se réserve la possibilité de résilier le marché sans mise en demeure préalable, dans le cas suivant :

- Au-delà de 3 mois consécutifs ou non de prestations pénalisées, l'organisme se réserve le droit de résilier le présent marché en application de l'article 17 du présent C.C.A.P. relatif au cumul de pénalités)

La décision de résiliation ne pourra intervenir qu'après que le titulaire ait été informé de la sanction envisagée par lettre recommandée avec accusé de réception, et invité à présenter ses observations dans un délai de quinze (15) jours.

La CPAM Gironde se réserve le droit de résilier l'accord-cadre dans un délai minimum de quatre mois à compter de la date de réception de la lettre recommandée de notification de résiliation, sans que le Titulaire puisse prétendre à une indemnisation.

Si du fait d'événements extérieurs relevant d'un cas de force majeure entraînant la fermeture des locaux (incendie, inondations, catastrophes naturelles...), l'exécution des prestations devenait impossible, la CPAM Gironde se réserverait le droit de résilier l'accord-cadre sans que le Titulaire puisse prétendre à une indemnisation.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R. 2143-3 et R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du Code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du Code de la commande publique, le contrat sera résilié aux torts du Titulaire.

Par ailleurs, en cas d'infraction caractérisée aux clauses contractuelles, le pouvoir adjudicateur peut résilier l'accord-cadre sans indemnité, après avoir invité le Titulaire à présenter ses observations dans un délai de quinze jours.

19.1 Résiliation pour motif d'intérêt général

La résiliation du marché peut être prononcée par l'organisme, sans faute du titulaire, pour un motif d'intérêt général. Par dérogation aux articles 42 du CCAG-FCS, cette résiliation n'ouvrira pas droit à indemnité pour le titulaire.

19.2 Résiliation pour faute

En complément des cas énoncés à l'article 41 du CCAG FCS, l'organisme pourra résilier le marché pour faute du titulaire, sans indemnité ni mise en demeure préalable, par une lettre envoyée au titulaire en recommandé avec accusé de réception :

- Si les manquements répétés et constatés par le titulaire n'étaient pas corrigés dans le délai imparti matérialisés par 3 courriers de pénalités.
- Non-respect des règles de sécurité, d'hygiène, ou de la confidentialité des documents.
- Retards répétés dans l'exécution des prestations matérialisés par 3 courriers de pénalités signalés.
- Non-respect de la clause de confidentialité présent CCAP et l'ACC.

19.3 Résiliation à l'initiative du pouvoir adjudicateur

L'organisme se réserve la possibilité de résilier le marché, de plein droit, sans possibilité de demander la perception d'indemnité par le titulaire, avec un préavis de 1 mois, dans les cas suivants :

- Disparition du besoin
- Adhésion à un Marché national ou marché régional

Article 20 EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE

Conformément au CCAG-FCS, en cas de défaillance répétée du Titulaire, dûment constatée par lettre recommandée avec accusé de réception, l'organisme se réserve la possibilité d'assurer le service, aux frais et risques du Titulaire, par toute personne physique ou morale et tous moyens appropriés.

A compter de la troisième semaine de défaillance, l'organisme peut résilier le marché sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception et ce, avec un préavis de huit jours. Par ailleurs, l'organisme se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts devant le juge pour réparation du préjudice subi par la faute du Titulaire.

Article 21 RESPONSABILITE ET ASSURANCE

Le Titulaire du contrat est responsable de ses employés en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit, des accidents survenant dans les locaux mis à sa disposition, par le fait de son personnel, des matériels confiés, des dégâts produits à l'occasion de sa prestation (Art. 1382 à 1384 du Code Civil).

A cet effet, le Titulaire devra se prémunir et souscrire obligatoirement une assurance afin d'être garanti pour ces risques éventuels. Les garanties de cette assurance devront être illimitées pour les risques corporels.

Un exemplaire du contrat d'assurance sera transmis dans un délai maximal de 10 jours francs après la demande de l'Organisme.

Le Titulaire s'engage à payer régulièrement les primes correspondantes et à justifier de la régularité de sa situation en présentant, à chaque sollicitation de l'Organisme, les polices ou quittances correspondantes.

Le non-respect de ces clauses par le Titulaire entraînerait la résiliation d'office du contrat sans aucune indemnité compensatrice pour ce dernier.

Article 22 CONFIDENTIALITE – SECRET PROFESSIONNEL

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations, les documents et les objets auxquels il aura eu accès lors de l'exécution du présent marché, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel.

Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse l'organisme, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le Titulaire, hors du présent marché ou à l'issue de son exécution.

Le Titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs.

Il est établi entre le Titulaire et l'organisme un acte contractuel de confidentialité joint en annexe n°1 au CCAP

Un livret SSI est également annexée au présent CCAP reprenant toutes les exigences en termes de Sécurité du Système de l'Information. Ce livret est réputé être pris connaissance par tout technicien devant intervenir sur les sites des caisses concerné par le marché.

Article 23 DISPOSITIONS RELATIVES AU RGPD

Les dispositions relatives au règlement européen sur la protection des données (RGPD) doivent être respectées. Permettant de garantir un traitement des données répondant aux exigences du RGPD ainsi que la protection des droits.

Le Titulaire s'engage à ne pas divulguer à des tiers les documents, les informations et les renseignements communiqués par l'Organisme, dont il pourrait avoir connaissance à l'occasion de l'exécution du marché.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement des données à caractère personnel et en particulier le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (« le règlement européen sur la protection des données ») et la loi 78/17 du 6 janvier 1978 modifiée (« Loi informatique et libertés »).

De plus, le Titulaire s'engage à faire respecter ces différentes obligations par ses salariés et à ses partenaires et/ou sous-traitants.

Objet et description du traitement

- Le Titulaire du marché est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations objets du présent marché,
- La nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel est limitée aux prestations objet du présent marché (diagnostic des événements signalés par le responsable du traitement, des actions curatives correspondantes),
- Les données à caractère personnel traitées sont les données des assurés ainsi que les données des employés du responsable du traitement ou de toutes personnes physiques intervenant pour les besoins des assurés.

Obligations du Titulaire du marché

- Traiter les données à caractère personnel uniquement sur instructions du « responsable du traitement » et pour les finalités citées ci-dessus,
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché, en s'interdisant toute communication à un tiers sans accord du responsable du traitement,
- Faire intervenir des personnes soumises à une obligation légale et appropriée de confidentialité et ayant reçu une formation adaptée,
- Mettre en oeuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque et en informer le responsable du traitement,
- Notifier sans délai les violations de données à caractère personnel au responsable du traitement,
- Apporter l'assistance au pouvoir adjudicateur pour l'instruction des demandes d'exercice du droit des personnes concernées : droit d'accès, rectification, effacement, opposition, etc.
- Mettre à la disposition du pouvoir adjudicateur la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes les obligations imposées par le RGPD.

Obligations du Pouvoir adjudicateur

Le DPD (Délégué à la protection des données, ou DPO) de la CPAM de la GIRONDE est joignable à l'adresse mail suivante : dpo.cpam-gironde@assurance-maladie.fr

Le responsable du traitement s'engage à :

- Fournir au Titulaire du marché les seules données à caractères personnel strictement nécessaires à l'exécution du présent marché,
- Mettre en oeuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir que le traitement est effectué conformément aux textes susvisés,
- Informer les personnes dont les données personnelles sont traitées à tout moment de leur collecte,
- Traiter les demandes d'accès, de modification, et le cas échéant de suppression, aux données formulées par les personnes concernées,

Le responsable du traitement pourra diligenter à tout moment un audit de vérification des mesures mises en œuvre.

Article 24 LITIGES ET JURIDICTION COMPETENTE

Si des difficultés devaient s'élever entre l'organisme et le Titulaire quant à l'exécution des clauses du présent marché et qu'aucune négociation n'ait abouti, l'affaire pourra être soumise, en premier ressort à la procédure de conciliation définie aux articles R2197-1 et suivants du décret n°2018-1075 du 03 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique.

La juridiction compétente est la juridiction de droit commun du ressort du siège social de l'organisme :

Tribunal Judiciaire de Bordeaux
30 rue des Frères Bonie, CS11403, 33077 Bordeaux.
Tel : 05 47 33 90 00