



ACHATS CENTRAUX HOTELIERS, ALIMENTAIRES ET TECHNOLOGIQUES Hôpital Bicêtre 78, rue du Général Leclerc 94270 Le Kremlin Bicêtre Tél : 01 53 14 69 00	CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES Consultation N°26-091
--	--

Procédure : Adaptée ouverte

Objet : Mise à disposition des services hospitaliers d'une solution pour sécuriser la sortie d'hospitalisation des patients par l'identification des professionnels de santé et intervenants à domicile, et faciliter la coordination des différents intervenants.

Pour la période allant de la date du 09/11/2026 jusqu'au 08/11/2027 reconductible expressément 2 fois pour des périodes maximales d'un (1) an et éventuellement résiliable sans indemnités à la seule initiative de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, 6 mois avant la date de fin du marché.

Ce document comprend 22 pages, il est associé au cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 1 sur 22

SOMMAIRE

1.Dispositions Générales	4
1.1Objet.....	4
1.2Lieu d'exécution des prestations	4
2.Organisation de l'achat	4
2.1Forme du marché.....	4
2.2Allotissement - fractionnement.....	4
2.3Durée.....	4
3.Dispositions financières	5
3.1Forme des prix.....	5
3.2Prix définitif.....	5
4.Document contractuels	5
5.Conditions de passation des bons de commande.....	5
5.1Commandes (ou ordres de service).....	5
5.2Dématérialisation des bons de commandes	6
6.Contrôle – suivi du marché.....	7
6.1Contrôle.....	7
6.2Suivi du marché	7
7.Modification du marché public.....	7
7.1Clause de réexamen.....	7
7.2Changement de dénomination sociale du Titulaire	7
7.3Changement de personnalité morale du Titulaire en cours d'exécution	8
8.Obligations du Prestataire	8
8.1Obligations réglementaires	8
8.2Responsabilités.....	9
8.3Propriété intellectuelle.....	9
8.4Données statistiques.....	9
8.5Vigilances.....	10
8.5.1Certificats administratifs.....	10
8.5.2Certificats d'éthique et de développement durable	11
8.5.3Déontologie et bonnes pratiques dans le cadre de la relation du titulaire avec les patients de l'AP-HP	11

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 2 sur 22

8.6Fichier catalogue.....	11
8.6.1Organisation des catalogues :.....	11
8.6.2Définition des rôles des intervenants :.....	11
8.6.3Processus de création et de mise à jour du catalogue sur la plateforme de dématérialisation :	12
8.7Secret professionnel et confidentialité.....	12
8.8RGPD/Hébergement de données de santé	14
8.9Accès aux établissements – Identification.....	14
8.10Grèves	14
8.11Vente à des tiers	14
9.Facturation – Paiement	14
9.1Facturation	14
9.2Paiement	15
9.3Avances	15
10.Assurances.....	16
11.Nantissement et garantie	16
12.Retenue de garantie	16
13.Pénalités – Résiliation.....	16
13.1Pénalités.....	16
13.2Résiliation.....	17
14.Litiges	17
15.Dérogations	17

1. Dispositions Générales

1.1 Objet

Le présent marché a pour objet la mise à disposition des services hospitaliers d'une solution qui permette de sécuriser la sortie d'hospitalisation des patients par l'identification des professionnels de santé et intervenants à domicile, et de faciliter la coordination des différents intervenants nécessaires aux besoins de l'AP-HP, à travers deux dispositifs :

- Une plateforme permettant la recherche d'intervenants paramédicaux à domicile et de mise à disposition de matériel médical via des prestataires de service à domicile (lot 1),
- L'accompagnement des services de soins pour organiser et coordonner la sortie des patients ayant des besoins de soins complexes et assurer un suivi post-hospitalisation (lot 2).

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

1.2 Lieu d'exécution des prestations

Les prestations objet du marché sont exécutées par le(s) Titulaire(s) dans le(s) lieu(x) suivant(s) : Ile-de-France.

Le détail des prestations, objet du marché, est précisé dans le cahier des clauses techniques particulières.

2. Organisation de l'achat

2.1 Forme du marché

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

Chaque lot donne lieu à un marché séparé lequel comprend 2 attributaires.

2.2 Allotissement - fractionnement

L'ensemble des prestations est réparti en lots comme suit :

Numéro	Intitulé du lot	Montant minimum	Montant maximum HT sur la durée totale du marché
01	Prestations d'aide à l'organisation de la sortie des patients d'hospitalisation conventionnelle par la mise à disposition d'une plateforme permettant la recherche d'intervenants paramédicaux à domicile et de mise à disposition de matériel médical via des prestataires de service à domicile	Pas de montant minimum €	700 000 €
02	Accompagnement des services de soins pour organiser et coordonner la sortie des patients ayant des besoins de soins complexes et assurer un suivi post-hospitalisation	Pas de montant minimum €	3 500 000 €

2.3 Durée

Le marché est conclu pour la période allant de la date du 09/11/2026 jusqu'au 08/11/2027.

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 4 sur 22

Il sera reconductible de façon expresse 2 fois, pour une durée maximale d'un (1) an par période de reconduction

Les bons de commandes émis avant la date d'échéance des accords-cadres issus de la consultation demeurent exécutoires.

Les marchés issus de la présente consultation seront résiliables sans indemnités à la seule initiative de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, 6 mois avant la date de fin de chaque période.

3. Dispositions financières

3.1 Forme des prix

Tous les lots sont à prix unitaires pour l'ensemble des prestations listées au cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

Pour tous les lots, il n'y a pas de montant minimum.

Pour tous les lots, le titulaire s'engage sur les montants maximums définis ci-dessus sur la durée totale des marchés.

Le représentant du Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de recourir ultérieurement à la procédure négociée pour la réalisation de prestations similaires au sens de l'article R. 2122-7 du Code de la Commande Publique pour un montant maximum de 700 000 € HT.

S'agissant d'un accord-cadre multi-attributaires, chaque bon de commande sera attribué selon les modalités décrites à l'article concerné.

3.2 Prix définitif

Le marché est conclu à prix fermes au sens des articles R. 2112-15 à R. 2112-18 du Code de la commande publique.

4. Documents contractuels

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

- L'acte d'engagement (AE) dans la version résultant des dernières modifications éventuelles,

et ses annexes financières, notamment :

- Le Bordereau des prix unitaires (BPU)
- Le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et ses éventuelles annexes
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses éventuelles annexes.
- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de Fournitures Courantes et de Services (CCAG FCS), dans sa version de 2021.
- L'offre du candidat.

5. Conditions de passation des bons de commande

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 voie électronique. Elles comporteront obligatoirement un numéro 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.

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 5 sur 22

La durée de validité des bons de commandes pourra excéder la durée de validité du marché, pour une durée maximale de 3 mois.

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 prévisionnelle du marché : 09/11/2026.

Dévolution des missions au sein de chaque lot

Lot 1 : Dans le cadre de l'exécution, la commande sera envoyée prioritairement à l'attributaire n°1 en respectant le classement final.

En cas de refus, de non réponse dans un délai maximal d'une (1) heure, ou de réponse inadaptée, la commande est envoyée à l'attributaire suivant et ainsi de suite. Ce délai pourra être modifié en cours de marché.

Lot 2 : Dans le cadre de l'exécution, la commande sera envoyée prioritairement à l'attributaire n°1 en respectant le classement final.

En cas de refus, de non réponse dans un délai maximal de 24 heures, ou de réponse inadaptée, la commande est envoyée à l'attributaire suivant. Ce délai pourra être modifié en cours 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 et par le règlement des factures y afférentes telles que définies en annexe du présent document.

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.

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

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 6 sur 22

6. Contrôle – suivi du marché

6.1 Contrôle

L'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris vérifiera la bonne exécution des prestations du Titulaire, par un de ses représentants ou une personne dûment mandatée.

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 lettre de non-conformité éditée par ACHAT et communiquée au Titulaire.

La lettre 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 Pilotage des Marchés.

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.

7. Modification du marché 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'avenants. 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 :

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

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 7 sur 22

- 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'APHP peut prononcer la résiliation du marché sans que le Titulaire ne puisse prétendre à aucune indemnité.

8. Obligations du Prestataire

8.1 Obligations réglementaires

Le titulaire du marché s'engage :

- à contrôler les mentions figurant, le cas échéant, au casier judiciaire des coordinateurs de soins et à apprécier leur compatibilité avec les fonctions hospitalières exercées,
- à vérifier que le coordinateur est titulaire du ou des diplômes exigés sur le territoire français pour l'accès à la profession considérée et qu'il est régulièrement autorisé à exercer (article L1251-8 du code du travail).

Rappel : circulaire DGOS/RH2/2012/121 du 15 mars 2012- abrogeant la circulaire DHOS/P2/2007/201 du 15 mai 2007 : tout médecin étranger qui souhaite exercer comme infirmier devra obtenir le diplôme d'Etat d'infirmier.

Il lui est par ailleurs interdit sous peine de résiliation du marché, de déléguer du personnel de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris se trouvant dans l'une des positions statutaires définies par la loi n° 86.33 du 09/01/1986 :

- Activité à temps plein ou à temps partiel ;
- Détachement ;
- Position hors cadres ;
- Disponibilité ;
- Accomplissement d'un service national ;
- Congé parental.

L'AP-HP pourra prendre toute mesure de contrôle utile pour s'assurer du respect de cette interdiction. Le titulaire devra joindre un certificat de non appartenance à l'AP-HP au contrat de travail.

Le personnel contractuel à temps non complet de l'AP-HP est autorisé à exercer une autre activité pour compléter son temps de travail incomplet.

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 8 sur 22

8.2 Responsabilités

La responsabilité du titulaire est engagée à l'égard de la qualification et des aptitudes de son personnel.

Le titulaire doit se conformer :

- a) aux textes réglementaires parus ou à paraître relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions du travail dans l'entreprise et notamment ceux qui ont trait à l'hygiène et à la sécurité du personnel ;
- b) aux textes réglementaires parus ou à paraître relatifs aux conditions d'entrée et de séjour des étrangers en France ;
- c) aux textes réglementaires parus ou à paraître relatifs à la lutte contre le travail clandestin.

S'il apparaît que le titulaire n'a pas procédé aux vérifications qu'un responsable de recrutement normalement avisé mettrait en œuvre pour l'emploi d'une qualification déterminée et qu'il en résulte un préjudice pour l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris, sa responsabilité peut être engagée.

En outre, il doit faire bénéficier tout son personnel de toutes les lois sociales en vigueur ou à intervenir pendant la durée du contrat.

En cas de faute grave et avérée d'un coordinateur, le titulaire s'engage à effectuer les signalements auprès des organismes de tutelle (Conseil de l'ordre, Agence Régionale de Santé, etc.) et à tenir l'AP-HP informée de l'ensemble des démarches effectuées ainsi que des suites apportées par les organismes de tutelle.

Le titulaire ne devra entreprendre aucune démarche visant à recruter du personnel IDE ou paramédical au sein des établissements de l'AP-HP sous peine de résiliation du marché à ses frais et risques.

8.3 Propriété intellectuelle

Le titulaire ne fera ni ne permettra quelque usage commercial, à quelque titre que ce soit, des documents produits dans le cadre du présent marché sans l'accord préalable écrit de l'AP-HP.

Le titulaire ne pourra communiquer les documents produits dans le cadre du présent marché à des tiers, à titre gratuit ou onéreux, qu'avec l'autorisation écrite de l'AP-HP.

Le titulaire déclare détenir sur le service en ligne et la documentation technique afférente la totalité des droits prévus par le Code de la Propriété Intellectuelle (CPI).

Le titulaire est soumis dans le cadre de l'exécution du marché et au-delà au respect de la confidentialité des informations qu'il pourrait détenir lors de ses interventions et activités.

8.4 Données statistiques

Le candidat retenu s'engage à fournir

ACHAT
Service « SMMPS »
CHU BICETRE

78, Rue du Général Leclerc

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 9 sur 22

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 suivante

secretariat.prestations.aca@aphp.fr

Type de fichier: EXCEL ou équivalent ou compatible

Dessin d'enregistrement :

- nom du fournisseur
- année (4 caractères numériques)
- trimestre (1 caractère numérique -1 à 4-)
- n° de marché AP-HP⁽¹⁾
- n° de lot (si le fournisseur est Titulaire de plusieurs lots)
- hôpital / site⁽²⁾
- Code produit AP-HP
- référence commerciale du produit (uniquement pour Fournitures et Equipements)
- libellé du produit ou du service
- unité de facturation
- nombre de livraisons par produit et par hôpital
- quantité totale livrée (en unités de facturation)⁽³⁾
- prix unitaire HT
- montant total HT ⁽³⁾
- montant total TTC ⁽³⁾

⁽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 à la demande du PIC ACHAT 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.

8.5 Vigilances

8.5.1 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

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 10 sur 22

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

8.5.2 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.

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

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

Le candidat devra dater et signer la charte figurant en annexe du présent CCAP. Il s'engage 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.)

8.6 Fichier catalogue

Un catalogue correspond à un instant donné, à la description du contrat en vigueur ou marché (tarifs, libellés, références...).

8.6.1 Organisation des catalogues :

Le fournisseur renseigne le catalogue marché (format Excel) correspondant à l'ensemble des références articles et produits définis au marché selon les données obligatoires décrites à l'article sur la « dématérialisation des bons de commandes » du présent CCAP.

Pour information, certains catalogues gérés par l'AP-HP seront internes (l'AP-HP se chargeant de saisir l'ensemble des informations nécessaires pour enrichir les catalogues sur la plateforme de dématérialisation), d'autres seront partagés entre l'AP-HP et le fournisseur (certains attributs du catalogue sont renseignés par le fournisseur et d'autres par l'AP-HP). Un catalogue interne pourra par la suite devenir partagé et réciproquement au cours de l'exécution du marché, selon les accords qui seront convenus entre l'AP-HP et le fournisseur.

8.6.2 Définition des rôles des intervenants :

- Fournisseur :
 - Dans le cadre des catalogues partagés, il télécharge le catalogue marché à partir de la plateforme de dématérialisation « eContent » de PROACTIS (catalogue initié par l'AP-HP constitué des

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 11 sur 22

informations transmises lors de la soumission de son offre : bordereau de prix de l'appel d'offres) qu'il doit ensuite compléter à minima des données obligatoires du catalogue ;

- Charge éventuellement son catalogue public (catalogue de tous ses produits avec tarification publique éventuellement remisé) dans le cadre de marchés de fournitures lorsque c'est prévu au marché pour les produits non contenus au niveau du bordereau de prix unitaire, en lien avec l'objet du marché et retenus après accord par l'APHP.
- PROACTIS :
 - Valide la conformité technique des données avec le format de recueil de données (fichier Excel décrits en **annexe 7**) défini par l'AP-HP (processus automatisé dans eContent) ;
 - Assiste les acheteurs de l'AP-HP et les fournisseurs dans l'utilisation d'eContent.
- Acheteur de l'AP-HP :
 - Charge le catalogue interne ou dans le cas de catalogue mixte, accepte ou rejette les propositions de création puis de mise à jour des catalogues grâce aux outils de comparaison rapide et de simulations mis à sa disposition dans eContent.
- Administrateur de catalogue AP-HP :
 - Enrichit les catalogues avec les données propres à l'AP-HP pour intégration dans le système de gestion économique et financière de l'AP-HP (exemple : attributs internes du produit permettant les imputations comptables).

8.6.3 Processus de création et de mise à jour du catalogue sur la plateforme de dématérialisation :

A l'article sur « la dématérialisation des bons de commandes » du présent CCAP ont été décrits les rôles en lien avec les différentes étapes de création du catalogue. Toute mise à jour se fera de la même manière.

Dans le cas d'une gestion des catalogues en mode partagé entre l'AP-HP et le fournisseur, ce dernier pourra utiliser la dernière version chargée. Il modifiera directement dans le catalogue au format Excel les données à mettre à jour (données contractuelles, photos, descriptions, fiches techniques...) et rechargera son catalogue dans eContent conformément aux stipulations du marché (signature d'avenant, clause de révision de prix...).

8.7 Secret professionnel et confidentialité

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 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.

En outre, le Titulaire veille à ce qu'au cours de l'exécution du présent marché, soient respectées la sécurité et la confidentialité des données et des accès informatiques de l'APHP conformément aux lois et régimes applicables, et notamment conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles (article 29) et aux dispositions du code pénal en vigueur.

À ce titre, le Titulaire s'engage :

- À ne rendre publique aucune information de l'AP-HP, sans l'accord de l'AP-HP, quelle que soit la source ou l'origine de cette information.
- À n'utiliser les informations et documents délivrées par l'APHP qu'à sa demande exclusive et pour la

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 12 sur 22

finalité définie dans le présent marché ;

- À ne pas divulguer à des tiers, à titre gratuit ou onéreux, et sous quelque forme que ce soit, les informations et documents communiqués par l'APHP à l'occasion de l'exécution du présent marché;
- À prendre toutes les mesures pour que lesdites données ne puissent être accessibles à d'autres personnes que les personnels attachés à leur traitement et à leur analyse. Ces derniers seront sensibilisés au caractère stratégique des informations et documents confiés et liés au Titulaire par un engagement de confidentialité ;
- À ne pas procéder à des copies, utilisations ou diffusion de partie ou totalité d'un fichier et/ou d'une donnée détenue par l'AP-HP ou installés sur une configuration, sur un support, sur un élément ou sur un sous-ensemble d'une configuration détenus par celle-ci, à l'exception des copies, utilisations ou diffusion nécessaires à l'exécution d'une prestation prévue au présent marché, auquel cas l'accord de l'APHP est nécessaire ;
- À ne pas sortir du lieu d'hébergement des configurations, des supports numériques ou d'autres, d'éléments ou sous-ensembles d'une configuration, d'un matériel, ou d'une documentation détenue par l'APHP sans l'autorisation préalable et écrite de celle-ci.

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'APHP 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 applique des mesures techniques et organisationnelles pour chercher à assurer un niveau de sécurité approprié au risque du traitement de données personnelles. Le but de ces mesures est d'assurer l'intégrité, la confidentialité et l'accessibilité des données personnelles. En tout état de cause, le Titulaire s'engage à respecter l'article 34 du Règlement européen relative à la protection des données personnelles en cas de violation de données à caractère personnel.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, toute personne dispose des droits (i) d'accès, (ii) de rectification, (iii) d'effacement, (iv) de limitation, (v) de portabilité des données et (vi) d'opposition au traitement en s'adressant à l'adresse suivante « vosdonnees@lexisnexus.fr », sous réserve le cas échéant de la justification de l'identité de la personne conformément aux articles de la section 3 « Rectification et effacement » du chapitre III – Droits de la personne concernée du GDPR.

Concernant la conservation des données à caractère personnel prévues au présent marché, le titulaire les conserve aussi longtemps que nécessaire pour fournir le service, ou à d'autres fins essentielles telles que le respect de nos obligations légales, la tenue d'archives commerciales et financières, le règlement de différends, le maintien de la sécurité, la détection et la prévention de la fraude et d'abus dans le respect de la réglementation applicable. A l'issue, ces dernières seront détruites par le prestataire.

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.

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 13 sur 22

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

8.8 RGPD/Hébergement de données de santé

Le prestataire devra compléter et signer l'annexe RGPD jointe qui a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Partenaire, agissant en tant que sous-traitant (ci-après, le « Partenaire » ou le « Sous-traitant ») au sens du Règlement général sur la protection des Données de l'UE (2016/679) (ci-après, « RGPD »), s'engage à effectuer pour le compte de l'AP-HP (ci-après, le « Responsable de Traitement » ou « l'AP-HP ») les opérations de Traitement de Données personnelles (ci-après, les « Données » ou « Données personnelles ») définies ci-après.

Le Partenaire est informé du caractère sensible des Données traitées, garantit qu'il respecte la réglementation (RGPD et loi IFL notamment) et reconnaît que les garanties de sécurité, de confidentialité et de disponibilité apportées constituent une condition essentielle de l'engagement de l'AP-HP.

8.9 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.

8.10 Grèves

En cas d'arrêt de travail imputable au Titulaire, ce dernier devra assurer les prestations considérées comme indispensables au marché, 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.

8.11 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.

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 »

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 14 sur 22

- 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 chaque article livré (marque, quantité) ou de la prestation ;
- le montant hors taxes par article et hors taxes avec remise (si remise proposée) ;
- le taux et le montant des taxes ;
- le montant total des fournitures livrées 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 ;
- les n° des bons de livraison des fournitures et leur date ou la date de réalisation de la prestation.

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

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

Escompte :

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'APHP 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.

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

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 15 sur 22

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.

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.

11. Nantissement et garantie

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

12. Retenue de garantie

Aucune retenue de garantie ne sera effectuée.

13. Pénalités – Résiliation

13.1 Pénalités

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.

Dans le cas où le titulaire ne transmet pas ses données statistiques dans les délais prévus à l'article « Données 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.

Par dérogation à l'article 20 du CCAG-FCS, le titulaire ne sera pas exonéré des pénalités dont le montant ne dépasse pas 300 € pour l'ensemble du marché.

Lot 1 : Par dérogation à l'article 14 du CCAG-FCS, des pénalités sont prévues dans le cas d'indisponibilité de la plateforme objet du présent marché.

Les pénalités suivantes seront appliquées : 200€ par jour ouvré d'indisponibilité.

Cette pénalité est imputée au titulaire sous forme d'avoir sur la facture suivante ou par l'émission d'un titre de recette.

Indépendamment des pénalités d'indisponibilité, l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris aura la faculté de résilier le marché pour indisponibilité prolongée (au-delà de 30 jours ouvrés) de la plateforme.

Lot 2 : En cas d'absence du coordinateur les pénalités suivantes seront appliquées : 200€ par jour d'absence.

Cette pénalité est imputée au titulaire sous forme d'avoir sur la facture suivante ou par l'émission d'un titre

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 16 sur 22

de recette.

13.2 Résiliation

L'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris peut, si le prestataire ne remplit pas les obligations que lui impose les documents contractuels, 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 VI). 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 VI 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 R243-12 du Code de la commande publique, et ce sans mise en demeure préalable.

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.

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 : mailto:mediation.interne.aca@aphp.fr

15. Dérogations

- L'article sur les durées du présent document déroge à l'article 13.1 du CCAG FCS relatif au début de la durée d'exécution du marché.
- L'article « Pénalités » du présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) déroge à l'article 14 du CCAG FCS relatif aux « pénalités pour retard ».
- Les articles « Obligations du prestataire » et « Pénalités – Résiliation » du présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) dérogent à l'article 41 du CCAG FCS relatif à la résiliation aux torts pour défaut d'acquittement des obligations.
- L'article « Documents contractuels » déroge à l'article 4 du CCAG FCS sur l'ordre de priorité des pièces contractuelles.

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 17 sur 22

Annexe 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	Trim	Num marché	N lot	Hôpital / Site	Code produit APHP	Ref. Commerciale du produit	Libellé du produit	U. facturation	Nbre liv par hôpital	Nbre de liv. par produit et par hôpital	Quantité totale livrée	PU HT	Total HT	Total TTC
aaa	2023	3	232405	1	Charles Foix		1111	Produit « a	1 pièce	2	12	360	3,45	1 242,00	1 485,43
aaa	2023	3	232405	1	Charles Foix		12212	Produit b	1 kg		2	100	9,40	940,00	991,70
aaa	2023	3	232405	2	Charles Foix		4(315	Produit c	3 kg	1	1	27	36,85	994,95	1 049,67
aaa	2023	3	232405	3	Cochin		Sirala	Produit d	1 bidon de 1,2 l	2	6	180	12,40	2 232,00	2 669,47
aaa	2023	3	232405	1	Cochin		Sem50	Produit e	1 lot de 3		5	400	45,85	18 332,00	21 925,07
aaa	2023	3	232405	4	Lariboisière		1111	Produit a	1 pièce	1	4	200	3,45	690,00	825,24

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 18 sur 22

Annexe 2. Noms, adresses et numéros de téléphone des groupes hospitaliers et sites concernés

Achats Centraux Hôtelières Alimentaires et Technologiques	CHU Bicêtre 78, rue du Général Leclerc 94270 Le Kremlin Bicêtre	01-44-06-59-62
Agence Générale des Equipements et des Produits de santé (AGEPS)	7, rue du Fer à Moulin 75005 Paris – 1 », rue Lavoisier 92000 Nanterre	01-46-69-13-13
AP-HP. Sorbonne Université		
- Pitié – Salpêtrière	- 47-83, boulevard de l'Hôpital 75013 PARIS	01-42-16-00-00
- Charles Foix	- 7, avenue de la République 94200 IVRY SUR SEINE	01-49-59-40-00
- Tenon	- 4 rue de la Chine 75020 PARIS	01-56-01-70-00
- Saint Antoine	- 184 faubourgs Saint Antoine 75012 PARIS	01-49-28-20-00
- Rothschild	- 5, rue Santerre 75012 PARIS	01-40-19-30-00
- Armand Trousseau	- 25 rue du Dr Arnold Netter 75012 PARIS	01-44-73-74-75
- La Roche Guyon	- 1, rue de l'Hospice 95 780 La Roche Guyon	01-30-63-83-30
AP-HP. Université Paris Saclay		
- Antoine Béclère	- 157, rue de la porte de Trivaux 92140 CLAMART	01-45-37-44-44
- Bicêtre	- 78, rue du Général Leclerc 94270 LE KREMLIN BICETRE	01-45-21-21-21
- Paul Brousse	- 14, avenue Paul Vaillant Couturier 94800 VILLEJUIF	01-45-59-30-00
- Raymond Poincaré	- 104 Boulevard Raymond Poincaré 92380 GARCHES	01-47-10-79-00
- Hôpital maritime de Berck	- Rue du Dr Victor Ménard 62600 BERCK-SUR-MER	03-21-89-27-27
- Ambroise Paré	- 9 Avenue Charles de Gaulle 92100 BOULOGNE BILLANCOURT	01-49-09-50-00
- Sainte Péline – Rossini – Chardon Lagache	- 11 Rue Chardon Lagache 75016 PARIS	01-44-96-31-31
AP-HP. Hôpitaux universitaire Paris - Seine Saint Denis		
- Avicenne	- 125, Rue de Stalingrad 93009 BOBIGNY	01-48-95-55-55
- Jean Verdier	- Avenue du 14 Juillet 93145 BONDY Cedex	01-48-02-66-66
- René Muret / Bigottini	- Avenue du Dr Schaffner 93270 SEVRAN	01-41-52-59-99

AP-HP	Consultation n°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 19 sur 22

AP-HP. Centre – Université de Paris - Necker - HEGP - Corentin Celton - Vaugirard Gabriel Pallez - Cochin - Saint Vincent de Paul - Hôtel Dieu - Broca - La Rochefoucauld - 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 - 82, avenue Denfert-Rochereau 75014 PARIS - 1, place du Parvis Notre Dame 75181 PARIS CEDEX 4 - 54-56, rue Pascal – 75013 PARIS - 15, avenue du Général Leclerc 75014 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 01-58-41-41-41 01-42-34-82-34 01-44-08-30-00 01-44-08-30-00 01-44-08-30-00
AP-HP. Nord – Université de Paris - Bichat-Claude Bernard - Beaujon - Louis Mourier - Robert Debré - Bretonneau - Fernand Widal	- 46 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 - 200 Rue du Faubourg Saint Denis 75010 PARIS	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 01-40-05-45-45

- Lariboisière	- 2 Rue Ambroise Paré 75010 PARIS	01-49-95-65-65
- Saint Louis	- 1 Avenue Claude Vellefaux 75010 PARIS	01-42-49-49-49
- Paul Doumer	- 1, Route de l'hôpital BP 10239 Labryère 60140 LIANCOURT	03-44-31-55-00
AP-HP. Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor		
- Albert Chenevier	- 40 rue de Mesly 94010 CRETEIL	01-49-81-31-31
- Henri Mondor	- 51 Avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny 94000 CRETEIL	01-49-81-21-11
- Emile Roux	- 1 Avenue de Verdun 94456 LIMEIL BREVANNES	01-45-95-80-80
- Joffre – Dupuytren	- 1 rue Louis Camatte 91 210 DRAVEIL	01-69-83-63-63
- Georges Clemenceau	- 1, rue Georges Clemenceau 91750 CHAMPCUEIL	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 75610 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°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 21 sur 22

**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 **discretion 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°26-091	ACHAT
CCAP 13	Dernière mise à jour du :23/7/26	Page 22 sur 22