

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES (C.C.P)

MAPA MARCHE DE PRESTATIONS DE SERVICES

Objet du marché :

Marché de prestations relatives à l'évaluation des risques psychosociaux, à l'analyse des dispositifs de prévention mis en place et à l'élaboration d'un plan d'actions associées, à destination des agents de la CPAM du Val-d'Oise.

POUVOIR ADJUDICATEUR

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DU VAL D'OISE
Immeuble les Marjoberts
2, rue des Chauffours
95017 Cergy-Pontoise Cedex

Table des matières

1	PRESENTATION DE L'ORGANISME, DE SES MISSIONS ET ETAT DES LIEUX ACTUEL	4
1.1	PRESENTATION DE L'ORGANISME ET DE SES MISSIONS.....	4
1.2	ETAT DES LIEUX ACTUEL	4
2	OBJET DU MARCHE ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	4
2.1	OBJET	4
2.2	CONTENU DES PRESTATIONS ATTENDUES	5
2.2.1	Évaluation des risques psychosociaux, analyse des dispositifs de prévention mis en place et élaboration d'un plan d'actions associées :	5
2.2.2	Dispositif de pilotage.....	7
2.2.3	Procédure d'alerte en cas de situation individuelle préoccupante	8
2.3	DUREE ET MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS.....	8
2.3.1	Durée d'exécution prévisionnelle	8
2.3.2	Suivi des prestations	8
2.3.3	Remise de livrables.....	9
2.4	MODIFICATION DES ELEMENTS TECHNIQUES DES PRESTATIONS.....	9
3	PROCEDURE DE PASSATION- FORME DU MARCHE- MONTANT	9
4	PARTIES CONTRACTANTES	9
5	DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	9
5.1	PIECES PARTICULIERES	10
5.2	PIECES GENERALES	10
6	OBLIGATIONS DES PARTIES	10
6.1	OBLIGATIONS DU TITULAIRE	10
6.1.1	Exigences relatives à l'équipe	10
6.1.2	Obligation de résultat.....	11
6.1.3	Interlocuteur unique dédié - Garantie de continuité des prestations.....	11
6.1.4	Obligations d'information, de collaboration, de conseil et de mise en garde.....	12
6.1.5	Obligation de respect déontologique	12
6.1.6	Obligations de confidentialité.....	12
6.1.7	Responsabilité sociale et environnementale	13
6.1.8	Production des documents administratifs	13
6.2	OBLIGATIONS DE L'ORGANISME	13
6.2.1	Forme des notifications et informations	13
6.2.2	Représentation de l'organisme	14
7	CONDITION D'ETABLISSEMENT DES PRIX.....	14
8	MODALITE DE REGLEMENT.....	14
8.1	ETABLISSEMENT DE LA FACTURE.....	14
8.2	MODE DE TRANSMISSION FACTURATION	15
9	PENALITES – EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES	15
9.1	GENERALITES.....	15

9.2	DECOMPTE DES PENALITES.....	16
9.3	EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE	16
10	REGIME DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE	16
11	REGLEMENT DES LITIGES	17

1 PRESENTATION DE L'ORGANISME, DE SES MISSIONS ET ETAT DES LIEUX ACTUEL

1.1 PRESENTATION DE L'ORGANISME ET DE SES MISSIONS

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Val-d'Oise (CPAM) exerce ses missions de service public auprès de 1 305 000 bénéficiaires, soit 98 % de la population du Val-d'Oise et s'appuie sur un collectif de plus de 1000 salariés permettant le versement de plus de 3 milliards d'euros au titre de 3 milliards d'euros de prestations.

Elle assure le service des prestations correspondant aux risques maladie, maternité, décès, accidents du travail, maladies professionnelles et conduit une politique d'action sanitaire et sociale sur tout le département.

En plus de ses missions premières, la CPAM a en responsabilité deux missions nationales : la production des cartes Vitale, CEAM, cartes agents et AME au sein de l'Atelier de personnalisation, ainsi que la conception de modules de formation en e-learning pour notamment le réseau de l'Assurance Maladie au sein de la Cellule e-learning.

Dans un contexte de mutation rapide, la CPAM doit s'attacher à concilier les exigences de qualité attendues sur le service de base avec le développement des activités de régulation tout en maîtrisant ses coûts de gestion.

1.2 ETAT DES LIEUX ACTUEL

La CPAM du Val-d'Oise rencontre des difficultés en matière de dialogue social depuis le dernier trimestre 2024, certains représentants du personnel mettant en avant l'existence de risques psychosociaux (RPS) et alertant l'Inspection du travail sur le sujet.

Au regard de l'état du dialogue social sur ce point et du terme du schéma directeur des ressources humaines en 2027, la direction a considéré comme opportun de diligenter sur l'ensemble du périmètre de l'organisme, une évaluation objective des RPS et des actions de prévention mises en place.

Par ailleurs, l'intégration de 106 salariés de l'ex Direction Régionale du Service Médical d'Ile-de-France au sein de la CPAM du Val-d'Oise depuis le 1^{er} octobre 2025 a généré et génèrera des évolutions organisationnelles importantes, qui nécessiteront la mise en œuvre d'un accompagnement du changement.

Le lancement de cette démarche vise ainsi à disposer d'un diagnostic sur les risques psychosociaux auxquels seraient exposés les salariés, à auditer les mesures existantes de prévention et de gestion des RPS et à les améliorer. Cette démarche sera accompagnée par la CRAMIF au regard de son expertise sur la prévention des risques.

2 OBJET DU MARCHE ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

2.1 OBJET

Le présent marché à procédure adaptée a pour objet de recourir à une prestation permettant la réalisation d'une évaluation des risques psychosociaux et des actions de prévention mises en place ainsi que l'élaboration d'un plan d'actions.

La CPAM du Val-d'Oise souhaite confier au titulaire du marché une mission complète d'évaluation des risques psychosociaux comprenant :

- une évaluation globale des risques psychosociaux sur l'ensemble du périmètre de l'organisme,
- une évaluation des mesures de prévention et de gestion existantes,
- des préconisations d'actions hiérarchisées, synthétisées dans un plan d'actions de prévention et de gestion à mettre en œuvre,

- la restitution des résultats aux différentes parties prenantes (direction, managers, représentants du personnel, salariés),
- un accompagnement au déploiement (en option).

La prestation confiée couvre l'ensemble de la CPAM du Val-d'Oise, dont le siège est situé à Cergy-Pontoise et certains sites détachés, situés principalement à Ermont, Goussainville, Sarcelles, Argenteuil. Le Titulaire intervient dans un objectif de diagnostic de la situation actuelle, de prise en compte des éléments de prévention mis en place afin d'en établir la pertinence, de les améliorer et de proposer des mesures de préventions des RPS complémentaires. Le titulaire analysera le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) existant et formulera des préconisations d'actualisation de son volet relatif aux risques psychosociaux, au regard des résultats du diagnostic réalisé. Il est également demandé au titulaire d'élaborer et de proposer des mesures d'accompagnement qualitatives en réponse aux facteurs de RPS détectés ou déjà identifiés.

2.2 CONTENU DES PRESTATIONS ATTENDUES

Le Titulaire explicitera dans son offre :

- le ou les référentiels retenus ainsi que leur justification,
- leur articulation, lorsqu'ils sont mobilisés de manière complémentaire,
- les modalités d'identification, d'analyse et de hiérarchisation des facteurs de risques, en distinguant notamment les facteurs organisationnels, relationnels et individuels.

2.2.1 Évaluation des risques psychosociaux, analyse des dispositifs de prévention mis en place et élaboration d'un plan d'actions associées :

Le Titulaire sera chargé de réaliser une étude approfondie quantitative et qualitative des risques psychosociaux assortie de plans d'actions suivant les éléments ci-dessous, pour lesquels il explicitera en détail les éléments saillants de l'approche, de la méthodologie et des moyens notamment humains mis en œuvre.

Phase 1 : Réalisation d'une étude quantitative et qualitative des facteurs de RPS existants par secteur d'activité

La CPAM du Val-d'Oise mettra à disposition du prestataire les résultats d'indicateurs sociaux, de la dernière enquête de climat social, des baromètres de bien-être au travail, le plan de prévention et de gestion des RPS, le DUERP, l'accord relatif à la qualité de vie et des conditions de travail ainsi que tout élément que ce dernier jugera utile.

Le Titulaire élaborera un questionnaire visant à recueillir les éléments nécessaires à l'établissement de son diagnostic auprès des salariés et à élaborer sa stratégie d'intervention (ciblage des services, entretiens individuels, entretiens collectifs, ...). Le questionnaire sera présenté et validé par le comité de pilotage avant diffusion.

Le Titulaire prendra en charge la diffusion du questionnaire auprès des salariés par voie électronique. Le Titulaire précisera dans son offre le taux de réponse minimal visé pour garantir la représentativité statistique du diagnostic, ainsi que la démarche mise en œuvre pour maximiser le taux de participation (relances, communication d'accompagnement, implication du management de proximité). En cas de taux de réponse insuffisant sur une entité donnée, le Titulaire proposera une méthode alternative ou complémentaire. Le dispositif mis en œuvre garantira la confidentialité des données recueillies, l'anonymat des répondants. Afin de garantir un taux de réponse maximale, le Titulaire veillera à la longueur du questionnaire. Le Titulaire détaillera dans son offre les modalités permettant d'atteindre un taux de réponse représentatif.

Le Titulaire sera chargé d'analyser les réponses au questionnaire, et d'élaborer un rapport de restitution de celui-ci. Le rapport de restitution du questionnaire sera présenté en comité de pilotage et en comité

de direction avant passage à la phase 2. Les données issues des réponses au questionnaire seront détruites six mois après la fin des prestations.

Une restitution synthétique des principaux enseignements du diagnostic sera communiquée à l'ensemble des salariés ayant participé à la démarche, sous une forme adaptée (support de communication interne, réunion /webinaire d'information). Cette communication sera réalisée par la CPAM du Val-d'Oise, sur la base des éléments de synthèse fournis par le Titulaire, épurés de toute donnée susceptible de permettre une identification individuelle.

Livrables :

- Projet de questionnaire d'évaluation quantitative et qualitative ;
- Rapport de restitution de l'analyse des résultats du questionnaire : identification des facteurs de RPS majeurs et des populations à risque ; synthèse des commentaires qualitatifs, etc ;
- Stratégie d'intervention : méthodologie, planning, cible ;
- Restitution synthétique des principaux enseignements du diagnostic pour communication aux répondants.

🚦 Phase 2 : Organisation d'entretiens collectifs et/ou individuels

Afin de compléter et d'enrichir les résultats issus du questionnaire, le titulaire devra mettre en œuvre une démarche d'analyse qualitative reposant sur la réalisation d'entretiens collectifs et/ou individuels auprès des salariés des entités concernées.

Ces entretiens auront pour objectif d'approfondir la compréhension des résultats quantitatifs, d'identifier les situations concrètes de travail pouvant contribuer à une exposition accrue à certains facteurs de risques psychosociaux, et d'analyser les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'influencer les conditions de travail.

Le titulaire proposera une stratégie d'échantillonnage et des modalités d'entretiens adaptées aux caractéristiques des entités accompagnées. Le nombre d'entretiens à réaliser devra être proportionné aux effectifs concernés, tout en permettant de disposer d'une analyse qualitative suffisamment représentative des situations identifiées par le questionnaire.

Le titulaire apportera son appui dans la préparation, l'organisation et l'animation des temps d'échanges collectifs et/ou individuels, dans un cadre garantissant la confidentialité des échanges et l'anonymisation des éléments recueillis.

Il n'est pas attendu que l'intégralité des salariés soit rencontrée. Toutefois, le Titulaire devra démontrer sa capacité à adapter sa méthodologie aux spécificités de la structure, à leurs effectifs et aux résultats de l'évaluation quantitative, afin de garantir la pertinence de l'analyse qualitative produite.

Livrables :

Synthèse de la phase d'entretien : points forts / points d'amélioration, compte rendu anonymisé et analyse des entretiens seront transmis et présentés au comité de pilotage.

🚦 Phase 3 : Évaluation des mesures de prévention mises en place et du DUERP

En fonction de l'analyse des éléments recueillis, le Titulaire formulera des préconisations d'évolution des mesures de prévention et de gestion des RPS, adaptées aux entités et aux problématiques détectées, du Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP). Ces actions devront être hiérarchisées (court, moyen et long terme), ciblées et réalistes. Leur précision et leur clarté devront permettre à chaque entité de se les approprier aisément.

Les préconisations auront vocation à éviter ou à réduire l'exposition aux risques (favoriser les mesures de prévention primaire, et proposer également des mesures de prévention secondaire et tertiaire). Le Titulaire devra également, le cas échéant, proposer toute action transversale jugée par lui pertinente et de nature à améliorer la prévention et le suivi des risques psychosociaux (actions organisationnelles, construction d'indicateurs de suivi, ...).

Livrables :

- Diagnostic des RPS (résultats qualitatifs/quantitatifs) et des mesures de prévention : ce diagnostic sera présenté en comité de pilotage et en comité de direction : une version détaillée pour le copil intégrant les données brutes anonymisées ; une version synthétique de 10 pages maximum sera destinée au comité de direction et au CSE.
- Préconisations d'évolution des mesures de prévention et de gestion des RPS (en mode révision) : Elles feront l'objet d'une présentation en comité de pilotage.
- Préconisations d'évolution du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUERP) intégrant l'évaluation actualisée (en mode révision) des risques psychosociaux.
- Fiches actions opérationnelles clés en main par secteur d'activité (problématique RPS identifiée, objectif, actions proposées, responsable, échéances, etc.).
- Un support clé en main pour restituer les résultats aux équipes.

Phase 4 : Plan d'actions

Le Titulaire fera évoluer le plan de prévention et de lutte contre les RPS et le DUERP, en conservant les actions existantes jugées pertinentes par le Titulaire et en ajoutant de nouvelles actions issues de la phase 3 destinées à couvrir les risques détectés. Ces éléments seront présentés en comité de pilotage puis au comité de direction.

En option, un accompagnement du déploiement des actions peut être proposé par le Titulaire.

Livrables :

- Évolutions du plan d'actions de prévention et de lutte contre les RPS formalisées et hiérarchisées.
- Évolution du DUERP.

2.2.2 Dispositif de pilotage

Réunion de préparation de la mission

Le marché débutera par une réunion de lancement au cours de laquelle le représentant de l'Acheteur présente son organisation, son activité et les données disponibles (documents, supports...) relatives aux dites prestations.

L'objet de cette réunion sera de :

- fournir des éléments contextuels relatifs aux présentes prestations (organisation de la CPAM, historique, contextes spécifiques, ...). Ils permettront au Titulaire de mieux aborder les spécificités des différentes entités concernées par le présent marché ;
- s'assurer de la bonne compréhension mutuelle des prestations à mener ;
- préciser, le cas échéant, les modes de communication et/ou de sollicitation du représentant de l'Acheteur envers le Titulaire ;
- lister les documents à produire pour l'exécution de la mission ;
- préparer la réunion de lancement de la mission ;
- définir les membres composant le comité de pilotage.

Réunion de lancement de la mission

Le Titulaire membre du comité de pilotage organisera une réunion de lancement, qui aura pour objectifs principaux de :

- présenter les équipes en présence (du titulaire et du comité de pilotage),
- partager les objectifs de la mission et les points de vigilance,
- valider l'approche méthodologique présentée par le Titulaire,
- valider le calendrier d'exécution de la mission présenté par le Titulaire,
- déterminer les aspects organisationnels de la mission en phase 1 (acteurs à solliciter, modalités de prise de contact...) et les dates de tenue du comité de pilotage.

Le support à réaliser pour cette réunion comprendra :

- Une présentation de la méthodologie de mission, phase par phase,
- Une présentation du calendrier d'exécution de la mission, phase par phase, mettant en évidence les éléments les composant.

Livrable :

Le document de présentation de la démarche (méthodologie et calendrier) est diffusé sous 5 jours, aux participants.

2.2.3 Procédure d'alerte en cas de situation individuelle préoccupante

Il est attendu du titulaire une identification des situations de souffrance non détectées jusqu'alors : le Titulaire propose, en option, un protocole afin de traiter rapidement des situations de souffrance qu'il pourrait détecter au cours des prestations.

2.3 DUREE ET MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS

2.3.1 Durée d'exécution prévisionnelle

La durée maximale d'exécution prévisionnelle des présentes prestations, à titre indicatif, est de 12 mois. Le Titulaire proposera dans son offre un calendrier et un phasage prévisionnel de la démarche. Pour chaque prestation complémentaire potentiellement sollicitée, un calendrier prévisionnel dédié sera établi.

Lorsque le Titulaire est mis dans l'impossibilité de respecter le délai contractuel, il doit formuler une demande expresse de report de délai exposant clairement les circonstances du retard prévu, la date de survenance du fait générateur et le délai supplémentaire demandé dans les conditions prévues au CCAG de référence. De ce fait la prolongation de la durée du contrat ne peut intervenir que sur accord de l'organisme.

2.3.2 Suivi des prestations

Un comité de pilotage sera institué au démarrage de la mission. Ce comité de pilotage sera composé du Titulaire, de la CRAMIF, de membres de l'équipe de direction, de représentants RH, SPST, Hygiène et sécurité, d'élus.

Il veillera au bon déroulement de la démarche et au respect des dispositions arrêtées lors de la passation du marché, validera les grandes étapes de la démarche ainsi que les livrables remis par le Titulaire. Au démarrage de la mission, un calendrier prévisionnel de réunions sera établi.

2.3.3 Remise de livrables

Dans le cadre de ses missions, le Titulaire remettra à date convenue les différents livrables prévus par le présent CCP.

2.4 MODIFICATION DES ELEMENTS TECHNIQUES DES PRESTATIONS

Lors de la réalisation des prestations du présent marché, sur son initiative, ou sur conseil du titulaire, l'organisme se réserve la possibilité d'apporter des modifications (non-substantielles) au cahier des charges, d'un commun accord avec le titulaire.

En aucun cas, le titulaire ne peut apporter des modifications aux prestations qui lui sont demandées, sans l'accord écrit de l'organisme.

3 PROCEDURE DE PASSATION - FORME DU MARCHE - MONTANT

La présente consultation est un marché de prestations de services intellectuelles passé selon une procédure adaptée en application des articles L2113-15 du Code de la commande publique.

Conformément aux termes de l'article L2113-10 du code de la commande publique le présent marché ne donne pas lieu à allotissement dans la mesure où son objet ne permet pas l'identification de prestations distinctes.

Les prestations faisant objet de ce marché sont financées sur les fonds propres de l'organisme. Le montant global prévisionnel des prestations ne peut excéder 90 000 € HT.

4 PARTIES CONTRACTANTES

Le présent marché est conclu entre :

- d'une part, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Val d'Oise, pouvoir adjudicateur, désignée dans le présent CCP par l'expression "l'organisme", représentée par Madame Edwige RIVOIRE, Directrice Générale,
- d'autre part, l'entreprise titulaire du marché désignée dans le présent CCP par l'expression "le titulaire",
- le comptable assignataire des paiements, Madame la Directrice Financière et juridique de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Val d'Oise.

5 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent marché est constitué des documents contractuels énumérés ci-dessous qui, en cas de dispositions contradictoires, prévalent dans l'ordre suivant :

5.1 PIECES PARTICULIERES

- L'Acte d'Engagement et son annexe 1 : Déclaration de sous-traitance ;
- L'Annexe financière : DPGF ;
- Le présent Cahier des Clauses Particulières - CCP- en date du 24 Juillet 2026, dont l'original conservé dans les archives de la CPAM du Val-d'Oise seul fait foi ;
- L'Acte Contractuel de Confidentialité ;
- Le Livret Sécurité du Prestataire ;
- Les avenants conclus au cours de la durée d'exécution du marché ;
- Le mémoire technique remis par le titulaire à l'appui de son offre qui lui-même est basé sur le cadre du mémoire technique (annexe au RC) ;
- Le Règlement Général de Protection des données - RGPD.

5.2 PIECES GENERALES

- L'arrêté du 19 juillet 2018 modifié portant règlement des marchés des Organismes de Sécurité Sociale (non joint) ;
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux Marchés Publics de Prestations Intellectuelles /CCAG-PI, et Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux Marchés Publics de Services et fournitures / CCAG-FCS .

En cas de contradiction ou de différence entre les pièces constitutives du marché, ces pièces prévalent dans l'ordre dans lequel elles sont énumérées ci-dessus.

Aucune réserve qui serait apportée aux pièces désignées ci-dessus lors de la remise de l'offre puis durant l'exécution de l'accord-cadre, ne sera admise. Le titulaire s'engage à respecter toutes les dispositions incluses dans les documents contractuels de l'accord-cadre.

Est réputée non écrite toute clause qui, portée dans une documentation quelconque du titulaire, serait contraire aux stipulations contractuelles de l'accord-cadre. Les conditions générales de vente du titulaire sont concernées par cette stipulation. Elles sont inapplicables, sauf à être plus favorables à l'organisme que les stipulations des pièces contractuelles énumérées au présent article.

6 OBLIGATIONS DES PARTIES

6.1 OBLIGATIONS DU TITULAIRE

6.1.1 Exigences relatives à l'équipe

Le professionnel intervenant au nom du titulaire, ou son sous-traitant demeure, à tous égards, placé sous son autorité.

A ce titre, le titulaire :

- affecte le cas échéant, des agents possédant les qualifications et habilitations requises pour l'exécution des prestations,
- assure l'encadrement et exerce le contrôle des prestations réalisées par le professionnel référent de l'organisme,
- assure l'ensemble des obligations qui lui incombent en sa qualité d'employeur (législation du travail, sécurité sociale, congés payés, déplacements, impôts, etc.),
- remplit seul ses obligations d'employeur vis-à-vis de son personnel ou des personnes extérieures qu'il estime devoir mobiliser pour les besoins de l'exécution du présent marché, concernant notamment :
 - la discipline de son personnel,
 - les préjudices qui pourraient être causés par le manque de discrétion de son personnel,
 - les conséquences des accidents et dommages de toute nature qui pourrait survenir, soit à son personnel, soit à des tiers agissant pour son compte à l'occasion de la réalisation des prestations,
 - les fautes ou négligences commises par son personnel lors de la réalisation des prestations.

Tout accident ou maladie pouvant affecter le personnel du titulaire durant l'exécution du marché relève de la compétence de ce dernier.

L'organisme se réserve le contrôle quantitatif et qualitatif du travail.

6.1.2 Obligation de résultat

Pour l'exécution des prestations objet du présent marché, le titulaire souscrit une obligation de résultat. A ce titre, il fournit avec diligence et conformément aux règles de l'art, aux normes de qualité et de sécurité convenues, et à la législation en vigueur, les prestations, objet du présent marché.

Le titulaire est responsable de la bonne exécution des prestations ainsi que du personnel qu'il a désigné pour effectuer la mission. Celui-ci assure nommément et intégralement la réalisation des prestations.

Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité et de sécurité.

Le titulaire doit notamment satisfaire à l'obligation d'informer sans délai le pouvoir adjudicateur de toute difficulté rencontrée dans l'exécution du présent marché, de nature à retarder ou en compromettre l'exécution.

6.1.3 Interlocuteur unique dédié - Garantie de continuité des prestations

Lors de la notification du marché, le titulaire désigne un professionnel qualifié et compétent qui sera référent responsable de la bonne exécution et du suivi des prestations.

Il est l'interlocuteur unique de l'organisme, répond à toute question d'ordre technique et est le relais pour toute question d'ordre administratif ou juridique posée au cours de l'exécution du marché.

Le titulaire maintient tout au long du marché les ressources et compétences nécessaires à son exécution.

Dans les conditions de l'article 3.4.3 du C.C.A.G.-P.I., en cas d'empêchement de la personne affectée à l'exécution du marché, le titulaire s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations et à la remplacer, après accord de l'acheteur, par un personnel justifiant de compétences d'un niveau équivalent.

Il est à noter qu'en aucun cas, le remplacement du professionnel référent initial ne peut entraîner une modification des conditions d'exécution du marché. Enfin, **le remplaçant proposé doit disposer de compétences au moins équivalentes à celles du professionnel remplacé.**

Le personnel du titulaire doit avoir une tenue correcte et adaptée, un insigne identifiant la société.

6.1.4 Obligations d'information, de collaboration, de conseil et de mise en garde

Le titulaire est réputé avoir pris connaissance de tous les éléments afférents à l'exécution des prestations et avoir veillé pour l'établissement de son offre à la cohérence des éléments fonctionnels et techniques fournis par le pouvoir adjudicateur ; il ne peut pas faire état d'erreurs, omissions ou incohérences pour n'exécuter qu'une prestation incomplète ou non conforme aux règles de l'art. Il n'est accepté aucune majoration du prix sur la base de l'allégation de la méconnaissance des conditions d'exécution.

Le titulaire s'engage à demander au pouvoir adjudicateur, en temps utiles, toutes informations complémentaires qui lui seraient nécessaires pour l'exécution du marché.

Le titulaire s'engage à délivrer au pouvoir adjudicateur toutes informations et/ou lui communiquer tous documents, conseils et mises en garde possibles dans le cadre de l'exécution desdites prestations, qui sont utiles pour l'exécution du projet ou la réalisation des services définis au marché.

Si au cours de la réalisation des prestations, une difficulté apparaît, la collaboration nécessaire des parties engage le titulaire à alerter le pouvoir adjudicateur le plus vite possible et à se concerter avec lui pour mettre en place, dans les meilleurs délais, la solution la mieux adaptée.

L'évaluation des moyens à mettre en œuvre a été faite par le titulaire.

La mise en œuvre des ressources internes du titulaire relève de sa responsabilité et de son pouvoir de direction.

En cas de non-respect par le titulaire des délais fixés, il encourt l'application de pénalités, sans mise en demeure préalable et sur simple constatation de la part du pouvoir adjudicateur.

6.1.5 Obligation de respect déontologique

Le titulaire veille à prévenir ou à faire cesser immédiatement tout conflit d'intérêts, défini comme une situation d'interférence entre un intérêt public et des intérêts publics ou privés qui est de nature à influencer ou à paraître influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif de leur profession.

De manière générale, la mission reposera sur le respect de la réglementation (art. L4121-1 à L4121-5 du code du travail), sur des bonnes pratiques et principes généraux de prévention et sur des valeurs essentielles : respect, confidentialité, adhésion et implication des personnes dans la démarche de prévention, définition d'objectifs clairement énoncés, prise en compte des situations réelles de travail, implication et participation des instances représentatives du personnel.

Le Titulaire s'engagera donc notamment à respecter les règles éthiques professionnelles et le principe du volontariat des salariés, à ne pas divulguer à des tiers les informations obtenues dans l'exécution de sa mission, et à conserver l'anonymat des personnes et des données lors des restitutions formelles ou informelles au sein de la CPAM du Val-d'Oise.

6.1.6 Obligations de confidentialité

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin que la collecte des informations du public cible puisse se réaliser dans les règles qui régissent la matière. Il met en œuvre les moyens pour

garder confidentiels les informations, les documents et les objets auxquels il aura eu accès lors de l'exécution, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel.

Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse du pouvoir adjudicateur, divulgués, publiés, communiqués à d'autres personnes morales ou physiques, privées ou publiques que celles qui ont la qualité pour les connaître, à savoir la personne publique et le personnel chargé par le titulaire d'exécuter le présent marché.

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

Tout support comportant des informations confidentielles doit être restitué à l'organisme à la fin du marché.

La violation grave des obligations de confidentialité par le titulaire peut entraîner la résiliation aux torts du titulaire.

6.1.7 Responsabilité sociale et environnementale

Démarche sociétale du titulaire : Lorsqu'il se présente sous la forme d'une entreprise, le titulaire du marché prend ses engagements afin de promouvoir la mixité et l'égalité professionnelle, et respecter les règles de non-discrimination.

Démarche éco-responsable du titulaire : Le titulaire veille à avoir une démarche éco-responsable et valoriser une attitude de sobriété énergétique. Ainsi, lors des livrables, sauf demandes expresses, tous les livrables doivent être mis à disposition de préférence au format dématérialisé (format PDF ou équivalent) et/ou sur des supports en papier recyclé ou éco labellisé garantissant l'usage d'un bois issu de forêts gérées durablement (exemples : label FCS, PEFC ou équivalent).

Pour les livrables au format dématérialisé, il est également demandé de limiter le poids des éléments fournis (formats, tailles, durées, compressions...).

6.1.8 Production des documents administratifs

Le titulaire s'assure de la production des certificats prévus aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 et D. 8222-8 du Code du travail, prouvant la régularité de la situation en matière d'obligations fiscales et sociales.

En cas de recours à la sous-traitance, il ne peut avoir lieu qu'à condition d'avoir obtenu du pouvoir adjudicateur l'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

La sous-traitance de la totalité du marché est interdite. Le volume des prestations sous-traitées est limité à 10 % du volume global des prestations.

6.2 OBLIGATIONS DE L'ORGANISME

6.2.1 Forme des notifications et informations

La notification au titulaire des décisions et informations de l'organisme qui font courir un délai se fait soit par courriel avec AR. Lorsque cette notification se fait par échanges dématérialisés, les décisions et informations de l'organisme sont notifiées :

- à l'adresse électronique (e-mail) indiquée par le titulaire dans son offre technique ;
- puis, si cette adresse est modifiée en cours d'exécution du marché, à la nouvelle adresse électronique communiquée par le titulaire à l'organisme.

6.2.2 Représentation de l'organisme

Les coordonnées de la personne physique désignée par l'organisme pour la représenter auprès du titulaire, pour les besoins de l'exécution du marché, sont communiquées au titulaire lors de la notification du marché.

7 CONDITION D'ETABLISSEMENT DES PRIX

Les prix renseignés à l'annexe financière DPGF sont forfaitaires et établis sur la base des conditions économiques du mois précédant la date limite des offres, soit Août 2026. Ils comprennent toutes les charges fiscales, parafiscales et autres auxquelles sont soumises les prestations et tous les frais liés à l'exécution de celles-ci, notamment :

- la cession des droits de propriété intellectuelle ;
- les frais d'assurance ;
- les frais de conception, de remise et de correction éventuelle de livrables ;
- les frais de préparation et de tenue des entretiens, ainsi que les frais liés à leurs restitutions et présentations orales ;
- les frais de déplacement, transport, hébergement, restauration et de manière générale, tout frais d'organisation matérielle.

8 MODALITE DE REGLEMENT

8.1 ETABLISSEMENT DE LA FACTURE

Le règlement s'effectue sur présentation d'une **facture après réalisation des prestations tel que phasé dans le planning proposé par le titulaire et validé d'un commun avec l'organisme.**

Toute demande de paiement émanant du titulaire, sous la forme d'une facture, doit comprendre impérativement, au minimum, les mentions suivantes :

- le nom et l'adresse du titulaire ;
- sa domiciliation bancaire ;
- le numéro de l'accord-cadre ;
- le numéro du ou des bons de commande exécutés ;
- la désignation des prestations exécutées ;
- le montant hors TVA, le montant de la TVA, le prix total TTC ;
- la date d'établissement de la facture ;
- le numéro de la facture.

Les factures sont accompagnées de pièces justifiant de la réalisation des prestations.

A défaut de ces mentions obligatoires, la facture est renvoyée et le délai de la demande de paiement est suspendu par l'ordonnateur, après notification de cette suspension au titulaire par courriel avec accusé réception, et ce jusqu'à régularisation des mentions de la facture par le titulaire.

Le règlement s'effectue par virement sur le compte ouvert au nom de la société après constatation du service fait. Celle-ci aura à produire un relevé d'identité bancaire ou postal original.

L'organisme se libère des sommes dues en exécution du présent marché, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la remise de la facture.

Le dépassement de ce délai de paiement fait courir de plein droit, dans les conditions prévues par la réglementation et sans autre formalité :

- des intérêts moratoires au profit du titulaire, à compter du jour suivant l'expiration du délai ;
- une indemnité forfaitaire, dont le montant est fixé par voie réglementaire.

8.2 MODE DE TRANSMISSION FACTURATION

Le titulaire procède à l'envoi des facturations, via la solution informatique gratuite et sécurisée mise à sa disposition, le portail public de facturation dénommé « Chorus pro », dans les conditions définies au présent article.

L'application Chorus Pro est accessible depuis l'adresse : <https://chorus-pro.gouv.fr>.

Le titulaire est informé que Chorus Pro est le vecteur exclusif de transmission des factures sous forme dématérialisée : toute transmission de pièces par un procédé de dématérialisation autre que Chorus Pro, ou toute transmission par Chorus Pro mais ne comportant pas l'intégralité des mentions obligatoires listées ci-après, n'est pas acceptée.

Par suite, en cas de réception d'une facture électronique non adressée via Chorus Pro, l'organisme informe le titulaire du rejet de sa facture par mail ou par courrier et l'invite à s'y conformer.

En cas de réception d'une facture adressée via Chorus Pro mais ne comportant pas l'intégralité des mentions obligatoires listées ci-après ou comportant des informations erronées, l'organisme informe le titulaire du rejet de sa facture par message généré via Chorus Pro et l'invite à ré adresser via le portail une facture dûment rectifiée.

Le titulaire devra, pour pouvoir déposer ses décomptes, renseigner les champs suivants dans l'outil :

- Le numéro de SIRET, qui identifiera l'organisme en tant que destinataire de la facture : 323 391 367 00030
- Le code service : CPAMsacm
- Le numéro du marché tel qu'il figure sur l'acte d'engagement.

En cas d'interrogation sur les modalités d'utilisation de ce dispositif, le titulaire peut consulter :

- Le site Communauté Chorus Pro à l'adresse : <https://communaute-choruspro.finances.gouv.fr/>
- L'aide en ligne du portail Chorus Pro.

9 PENALITES – EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES

9.1 GENERALITES

Sauf cas de force majeure qu'il appartient au titulaire de démontrer, tous manquements ou défaillances et toutes prestations non conformes donnent lieu à l'application de pénalités notifiées au titulaire dès lors qu'il est reconnu responsable du défaut de prestation ou du retard. Ces pénalités peuvent s'appliquer sans mise en demeure de l'organisme.

Le montant des pénalités éventuelles est forfaitaire, et est déduit du montant total hors taxe de la facture correspondante.

Le titulaire doit reporter le cumul des pénalités dont il fait l'objet lors de la présentation des factures. Les pénalités s'imputent d'office sur les règlements.

9.2 DECOMPTE DES PENALITES

Manquement	Pénalités
Travail dissimulé	1500 euros HT forfaitaire.
Sous-traitance non-déclarée	1000 euros HT forfaitaire.
Modification du cahier des charges sans l'accord de l'organisme	500 euros HT forfaitaire dès constatation du manquement et après mise en demeure de rectifier, resté sans suite.
Non-respect du cahier des charges	300 euros HT par manquement et par semaine de retard.
Non transmission / retard de transmission des livrables attendus	300 euros HT par semaine de retard, en sachant que la semaine entamée est due.
Absence de réponse aux sollicitations via l'adresse mail/contact téléphonique renseigné par le titulaire	100 euros HT par semaine de silence, 48 heures après la première relance de l'acheteur.
Non-remplacement dans le temps du référent absent	100 euros HT pour chaque réunion ou entretien manqués par le ou les intervenants non remplacés.
Absence injustifiée aux convocations et réunions planifiées	100 euros HT par manquement constaté.

Les pénalités sont cumulables entre elles. Elles sont plafonnées à 10% du montant total du marché.

En cas de manquement constaté et lors d'une invitation faite par l'acheteur pour faire cesser le manquement, resté sans suite, une mise en demeure suivi d'une résiliation du marché peuvent être prononcées.

9.3 EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE

Lorsque la décision de résiliation le mentionne expressément, les prestations inexécutées ou inachevées peuvent faire l'objet d'une exécution aux frais et risques du titulaire, par un tiers, suivant les modalités prévues à l'article 27 du CCAG-PI, soit en cas d'inexécution par le titulaire d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation de l'accord-cadre prononcée aux torts du titulaire.

10 REGIME DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le présent marché est soumis au cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de prestations intellectuelles (CCAG-PI).

Ces dispositions font l'objet des dispositions complémentaires suivantes.

Le Titulaire cède à la CPAM du Val-d'Oise, avec l'ensemble des garanties de droit et de faits qui sont associées, au fur et à mesure de leur réalisation, l'intégralité des droits patrimoniaux et notamment les droits d'exploitation, de reproduction, d'adaptation, de traduction de l'ensemble des livrables établis dans le cadre de l'exécution du marché.

La présente cession porte sur tous les éléments cédés dans toute version, qu'elle soit achevée ou inachevée. La CPAM du Val-d'Oise reste par ailleurs seul titulaire des droits sur les documents, les données et les informations et fichiers qui pourraient être communiqués au titulaire pour les besoins de l'exécution du marché.

La cession des droits de propriété intellectuelle est comprise dans les prix du marché.

Le Titulaire garantit à la CPAM du Val-d'Oise l'exercice paisible des droits concédés dans les conditions définies au CCAG-PI.

La cession de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle intervient à titre non exclusif ? conformément aux dispositions en vigueur.

11 REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige, les parties contractantes peuvent recourir à l'arbitrage tel qu'il est réglé par le livre IV du code de procédure civile.

Toute action en justice intentée par l'une ou l'autre partie sera soumise à la juridiction suivante :

Tribunal de Grande Instance
Cité judiciaire – 3, rue Victor Hugo 95302 CERGY PONTOISE

Dressé à Cergy, en un seul exemplaire,

Le 24 Juillet 2026,

Le représentant du pouvoir adjudicateur,

La Directrice Générale,



Edwige RIVOIRE