ACCORD-CADRE MIXTE

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

(CCP)

N° 2026-10-MAPA

Acheteur :

CPAM DE VAUCLUSE

7 rue François 1er

84043 Avignon CEDEX 9

Représenté par Mme De Nicolaï, Directrice

N° SIRET : 783 204 316 00021

ACCOMPAGNEMENT SUR UN PROJET DE TRANSFORMATION MANAGERIALE DE LA CPAM DE VAUCLUSE

SOMMAIRE

DEFINITIONS 4
CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES 5
1 CARACTÉRISTIQUES DE L'ACCORD-CADRE 5
1.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE 5
1.2 ALLOTISSEMENT 5
1.3 TYPE D'ACCORD-CADRE 5
1.4 CONDITIONS D'ATTRIBUTION DES BONS DE COMMANDE 5
1.5 - DUREE DE L'ACCORD-CADRE 6
1.6 - DELAI D'EXECUTION 6
1.6.1 Prestations forfaitaires 6
1.6.2 Prestations unitaires à bon de commande 6
1.7 CLAUSES DE REEXAMEN DE L'ACCORD-CADRE 6
1.8 REALISATION DE PRESTATIONS SIMILAIRES 7
2 PIÈCES CONTRACTUELLES DE L'ACCORD-CADRE 7
3 MODALITES D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE 8
3.1 DECOMPOSITION DES TRANCHES PAR PHASE 8
3.1.1 Tranche ferme 8
3.1.2 Tranche conditionnelle 1 8
3.1.3 Tranche conditionnelle 2 8
3.1.4 Exécution par bon de commande 8
3.2 MODALITES D'AFFERMISSEMENT ET CLAUSE D'ARRET 8
3.2.1 Affermissement 8
3.2.2 Non-affermissement 8
4 REMPLACEMENT DE PERSONNEL 8
5 SOUS-TRAITANCE 9
6 CLAUSE ENVIRONNEMENTALE ET DEVELOPPEMENT DURABLE 9
6.1 EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES RELATIVES AUX SUPPORTS DES LIVRABLES 9
6.2 EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES RELATIVES AUX EMBALLAGES 9
6.3 EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES RELATIVES AUX TRANSPORTS 10
7 PRIX 10
7.1 CARACTERISTIQUE DES PRIX 10
7.1.1 Prix forfaitaires : 10
7.1.2 Prix unitaires : 10
7.1.3 Acomptes 10
7.1.4 Avance 10
7.1.5 - Modalités de révision des prix 10
8 MODALITES DE REGLEMENT DES COMPTES 11
8.1 - MODALITES DE PAIEMENT 11
8.2 - TRANSMISSION DES DEMANDES DE PAIEMENT 11
8.2.1 Mentions devant figurer sur les factures 12
8.2.2 Paiement des cotraitants 13
8.2.3 Paiement des sous-traitants 13
9 PIECES A PRODUIRE EN COURS D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE 13
10 STIPULATIONS APPLICABLES AU TITULAIRE ETRANGER 13
11 PÉNALITÉS 13
11.1 - PENALITES SPECIFIQUES 14
11.2 PENALITES DANS LE CADRE DE LA LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULE 14
12 ASSURANCES 14
13 GARANTIE 15
14 CLAUSE DE CONFIDENTIALITE 15
15 RÉSILIATION 16
15.1 INDEMNISATION 16

15.2 EXECUTION DE LA PRESTATION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE. 16
16 DROITS CONCÉDÉS PAR LE TITULAIRE A L'ORGANISME 17
17 LITIGES - ATTRIBUTION DE COMPETENCES 17
CHAPITRE 2 - DISPOSITIONS TECHNIQUES 18
18 PRESENTATION DE LA CPAM DE VAUCLUSE 18
18.1 STATUT ET MISSIONS 18
19 DESCRIPTIF DES PRESTATIONS ATTENDUES 19
19.1 OBJET DE L'ACCORD CADRE 19
19.2 ARTICULATION AVEC L'ACCORD-CADRE N°2026-11-MAPA – MISE EN RECIT ET REALISATION DE VIDEOS 20
19.3 DECOMPOSITION DES PRESTATIONS 20
20 DETAIL DES PRESTATIONS ET LIVRABLES ATTENDUS 21
20.1 PHASE 1 – METHODOLOGIE DE TRAVAIL 21
20.1.1 Objectifs 21
20.1.2 Prestations attendues 21
20.1.3 Livrable attendu 21
20.2 PHASE 2 – DIAGNOSTIC PARTAGE 21
20.2.1 Objectifs 21
20.2.2 Prestations attendues 22
20.2.3 Modalités de réalisation 22
20.2.4 Livrable attendu 22
20.3 PHASE 3 – PLAN D'ACTION 22
20.3.1 Objectifs 22
20.3.2 Prestations attendues 22
20.3.3 Livrable attendu 23
20.4 PHASE 4 – ACCOMPAGNEMENT DES MANAGERS 23
20.4.1 Objectifs 23
20.4.2 Catalogue de prestations unitaires 23
21 CONDITIONS D'EXÉCUTION 23
21.1 OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE 23
21.2 COMPOSITION DE L'EQUIPE PRESTATAIRE 24
21.3 MODALITES DE SUIVI (COMITOLOGIE) 24
21.3.1 Le Comité Technique (COTECH) – Suivi opérationnel 24
21.3.2 Le Comité de Pilotage (COPIL) – Validation stratégique 24
21.4 LIEU D'EXECUTION ET ACCES AUX LOCAUX 24
21.5 PROCESSUS DE VALIDATION (ADMISSION) 24
21.6 USAGE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE 25
21.7 DÉROGATIONS AU CCAG PI 25
22 TABLE DES ANNEXES 25

DEFINITIONS

CCP : Cahier des Clauses Particulières.

Comptable assignataire : Directeur comptable et financier de l'organisme.

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie, organisme de droit privé exerçant une mission de service public et gérant des fonds publics.

Sous-traitant : personne physique ou morale exécutant certaines parties de l'accord-cadre autorisée à être sous-traité, ayant été acceptée et ayant obtenu l'agrément de ses conditions de paiement par l'organisme.

Titulaire : le soumissionnaire auquel l'organisme a notifié le marché.

CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

1 CARACTÉRISTIQUES DE L'ACCORD-CADRE

1.1 Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre, relevant des articles R2162-1 à R2162-14 du code de la commande publique, a pour objet d'accompagner la CPAM de Vaucluse dans son projet de transformation managériale selon les spécificités décrites au présent cahier des clauses particulières.

Les prestations et leurs spécifications techniques sont décrites au chapitre 2 du présent cahier des charges.

Les prestations du présent accord-cadre sont soumises dans leur exécution au cahier des clauses administratives générales des marchés publics de prestations intellectuelles (Arrêté du 30 mars 2021 – NOR : ECOM2106874A).

Code CPV : 79414000-9 – Service de conseil en gestion des ressources humaines

Complémentaire : 79411000-8 (Services de conseil en gestion générale)

1.2 Allotissement

Le présent accord-cadre n'est pas alloti, conformément à l'article L. 2113-10 du Code de la commande publique. Les prestations attendues sont étroitement liées et nécessitent une approche méthodologique cohérente ainsi qu'un pilotage unique. Le recours à un titulaire unique garantit la qualité, la continuité et la cohérence des prestations, tandis qu'un allotissement serait de nature à rendre leur exécution techniquement plus complexe et à accroître les contraintes de coordination.

1.3 Type d'accord-cadre

C'est un accord-cadre mono attributaire.

Il s'exécute selon une double modalité en application des articles L2125-1 1°, R. 2113-4 à R. 2113-6, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique.

- Phase 1 – Tranche ferme traitée à prix forfaitaire
- Phase 2 – Tranche conditionnelle 1 traitée à prix forfaitaire
- Phase 3 – Tranche conditionnelle 2 traitée à prix forfaitaire
- Phase 4 – Partie exécutée par bons de commande, traitée à prix unitaires.
    - Elle ne constitue ni une tranche conditionnelle supplémentaire, ni une composante de la tranche ferme.
        - L'exécution de la Phase 4 est subordonnée à l'affermissement de la Tranche conditionnelle 2 (Phase 3).

Le montant maximum de l'accord-cadre est fixé à 139 000 € HT sur la durée totale de l'accord-cadre soit 36 mois.

Le montant maximum s'applique aux Prestations Forfaitaires et à celles traitées par l'émission de bon de commande.

Il n'est pas fixé de montant minimum.

1.4 Conditions d'attribution des bons de commande

La part à bons de commande est exécutée au fur et à mesure de l'émission des bons de commande par l'acheteur, dans la limite du **montant maximum fixé à l'accord-cadre prestation forfaitaire comprise**.

Chaque bon de commande précise :

- le numéro de l'accord-cadre,
- le nom ou la raison sociale du titulaire,

- la date et le numéro du bon de commande,
- la nature et la description des prestations à réaliser,
- les délais d'exécution/de livraison,
- le montant du bon de commande.

1.5 - Durée de l'accord-cadre

L'accord-cadre est conclu pour une durée d'un (1) an à partir de la date de notification, reconductible deux fois et ne pourra pas excéder une durée de 36 mois.

Conformément à l'article 22 du CCAG-PI, l'acheteur se réserve la possibilité de ne pas poursuivre l'exécution des prestations au terme de la Tranche Ferme (Phase 1).

La reconduction est tacite. Toutefois, l'Organisme peut décider de ne pas reconduire l'accord-cadre, sous réserve d'en informer le titulaire par tout moyen permettant de donner date certaine au moins deux (2) mois avant le terme de chaque période annuelle.

La décision d'arrêt de l'exécution notifiée au titulaire ne donne lieu à aucune indemnité.

1.6 - Délai d'exécution

1.6.1 Prestations forfaitaires

Les prestations forfaitaires sont réalisées selon le calendrier proposé par le titulaire lors de son offre.

Le titulaire s'engage à respecter les échéances qu'il a prévues au calendrier.

Toute modification substantielle du calendrier devra faire l'objet d'un accord écrit de l'Organisme.

1.6.2 Prestations unitaires à bon de commande

Les délais d'exécution sont fixés spécifiquement sur chaque bon de commande en fonction de la nature de la mission (coaching, séminaires, production de supports).

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre. Leur durée d'exécution ne pourra excéder six (6) mois au-delà de la date d'expiration de l'accord cadre.

1.7 Clauses de réexamen de l'accord-cadre

Conformément aux articles R.2194-1 à 10 du code de la commande publique, une modification du présent accord-cadre en cours d'exécution pourra être admise dans les cas suivants :

- En cas de prestations supplémentaires devenues nécessaires, sous réserve de trois conditions cumulatives :
    - Que l'intégration de ces prestations supplémentaires n'entraîne pas une augmentation du montant initial de l'accord-cadre supérieure à 50 % ;
    - Qu'un changement de contractant soit impossible pour des raisons économiques ou techniques telles que l'obligation d'interchangeabilité ou d'interopérabilité avec les équipements, services ou installations existants achetés dans le cadre de l'accord-cadre initial ;
    - Qu'un changement de contractant présente un inconvénient majeur ou entraîne une augmentation substantielle des coûts ;
- En cas de modifications rendues nécessaires par des circonstances imprévues sous réserve que la prise en compte de ces modifications soit limitée à 50 % du montant initial de l'accord-cadre et n'altère pas la nature globale de l'accord-cadre ;
- En cas de cession de l'accord-cadre au profit d'un nouveau titulaire, lorsqu'elle intervient à la suite d'une opération de restructure de société, notamment de rachat, de fusion, d'acquisition ou d'insolvabilité, assurée par un autre opérateur qui remplit les critères de sélection qualitativement établis initialement, à condition que cela n'entraîne pas d'autres modifications substantielles de l'accord-cadre ;

- En cas de modifications affectant les divers aspects contractuels de l'accord-cadre sous réserve que ces modifications ne soient pas substantielles ;
- En cas de survenance de certains évènements qui pourraient altérer en cours d'exécution, l'équilibre financier de l'accord-cadre, la clause de révision du prix pourrait être modifiée (fréquence, formule…).

Le titulaire demandera qu'il soit procédé à une modification de la clause de révision du prix sur la base de justificatifs permettant de démontrer la nécessité une telle modification. La modification de la formule de révision sera entérinée par voie d'avenant. En cas de refus de l'organisme, la formule de révision initiale demeurera applicable ;

- En cas d'augmentation des coûts résultant de circonstances extérieures aux parties et conduisant le titulaire à exposer, pour l'exécution de l'accord-cadre, des sommes représentant plus de 5 % du prix stipulé au bordereau des prix unitaires et révisé, en application de l'article R.2194-1 du code de la commande publique, les parties conviendront, par avenant, des modalités de prise en charge, totale ou partielle, des surcoûts directement induits par ces circonstances, liés aux modifications d'exécution des prestations, sur la base de justificatifs fournis par le titulaire.

Le titulaire demandera qu'il soit procédé à des constatations contradictoires pour permettre à l'Organisme d'évaluer les moyens supplémentaires effectivement mis en œuvre et fournira obligatoirement toutes pièces justificatives permettant de démontrer l'existence de ce dépassement et déterminer une modification du prix.

Sont exclues de cette évaluation, les augmentations de prix prises en compte dans l'indice utilisé pour la révision du prix de l'accord-cadre.

La modification de prix sera entérinée par voie d'avenant pour une durée temporaire de six mois. Il est précisé, qu'en cas de refus de l'Organisme, le prix initial demeurera applicable.

1.8 Réalisation de prestations similaires

L'acheteur pourra confier au titulaire de l'accord-cadre, en application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique, un ou plusieurs nouveaux accords-cadres ayant pour objet la réalisation de prestations similaires.

La durée pendant laquelle un nouvel accord-cadre pourra être conclu ne peut dépasser 3 ans à compter de la notification du présent accord-cadre.

2 PIÈCES CONTRACTUELLES DE L'ACCORD-CADRE

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-PI, en cas de contradiction entre les stipulations des pièces contractuelles de l'accord-cadre, l'ordre de priorité suivant prévaut :

- L'Acte d'engagement

Il sera transmis pour signature par le candidat retenu lors de la notification et ses Annexes :

- L'Annexe financière n°1 : Le cadre de décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) pour les phases 1, 2 et 3 ;
- L'Annexe financière n°2 : Le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) pour la phase 4 ;
- Le présent Cahier des Clauses Particulières (CCP) et ses Annexes :
- Annexe 1 : Organigramme
- Annexe 2 : Planning prévisionnel du projet
- Annexe 3 : Clause de confidentialité
- Annexe 4 : Politique Usage IA Assurance Maladie
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux prestations de prestations intellectuelles (CCAG-PI) issu de l'arrêté du 30 mars 2021 ;
- Les Actes spéciaux de sous-traitance et les éventuels avenants (modifications de l'accord-cadre) postérieurs à la notification ;

- Le Mémoire technique du titulaire (uniquement pour les dispositions non contraires aux pièces ci-dessus).

Par dérogation à l'article 4.2.1 du CCAG-PI, la notification de l'accord-cadre comprend une copie, délivrée sans frais par l'acheteur, de l'acte d'engagement et des pièces financières.

Les stipulations des documents contractuels de l'accord-cadre expriment l'intégralité des obligations des parties. Ces clauses prévalent sur celles qui figureraient sur tous les documents adressés par le titulaire lors de sa réponse à la consultation, y compris sur d'éventuelles conditions générales de vente.

3 MODALITES D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

3.1 Décomposition des tranches par phase

En application des articles R. 2113-4 à R. 2113-6 l'accord cadre se décompose en tranche.

Il comprend une tranche ferme et deux tranches conditionnelles ainsi qu'une partie exécutable par l'émission de bons de commande.

3.1.1 Tranche ferme

Phase 1 : Méthodologie de travail

3.1.2 Tranche conditionnelle 1

Phase 2 : Diagnostic

3.1.3 Tranche conditionnelle 2

Phase 3 : Plan d'action

3.1.4 Exécution par bon de commande

Phase 4 : Déclinaison du plan d'action et accompagnement des managers.

L'exécution de la Phase 4 par bons de commande est subordonnée à l'affermissement de la Tranche conditionnelle 2 (Phase 3).

En l'absence d'affermissement de cette dernière, conformément à l'article « Non-affermissement », l'accord-cadre prend fin sans qu'aucun bon de commande ne puisse être émis au titre de la Phase 4.

3.2 Modalités d'affermissement et clause d'arrêt

L'Organisme n'est engagé juridiquement que sur la tranche ferme.

3.2.1 Affermissement

L'affermissement des tranches conditionnelles est décidé unilatéralement par l'Organisme après validation des livrables de la tranche précédente.

Cette décision est notifiée au titulaire par ordre de service dans un délai maximum de trente jours calendaires à compter de la validation des livrables et de la phase de la tranche précédente.

3.2.2 Non-affermissement

Si l'acheteur décide de ne pas donner suite à une des tranches conditionnelles (notamment si les livrables ne sont pas validés), le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité.

L'accord-cadre prend fin automatiquement au terme de la tranche ferme ou de la dernière tranche affermie.

4 REMPLACEMENT DE PERSONNEL

En cas de difficulté dans l'exécution de la prestation, l'Organisme se réserve la possibilité de demander le remplacement d'un intervenant.

Au préalable, l'Organisme informera le titulaire de la difficulté rencontrée dans l'exécution de la prestation et le mettra en demeure de procéder au remplacement de l'intervenant.

Le Titulaire a 15 jours pour présenter un remplaçant de profil équivalent sous peine d'application des pénalités définies à l'article 11 du présent CCP.

Celui-ci est considéré comme accepté si l'Organisme ne le récuse pas dans un délai de 15 jours à compter de la présentation du remplaçant.

À défaut de proposition de remplaçant par le Titulaire ou en cas de récusation de deux remplaçants par l'Organisme pendant la durée de l'accord-cadre, l'accord-cadre peut être résilié dans les conditions prévues à l'article 39 du CCAG-PI de 2021.

Par ailleurs, en cas d'indisponibilité de toute personne désignée dans l'offre, pendant une période continue supérieure à 15 jours calendaires pendant l'exécution d'une prestation, ou en cas de demande de changement à l'initiative du Titulaire, l'Organisme se réserve le droit :

- En tout état de cause, d'appliquer les pénalités prévues à l'article 11 du présent CCP,
- De résilier l'accord-cadre sans indemnité,
- D'accepter leur remplacement par une autre personne, présentée par le titulaire, de compétence équivalente (CV et attestations de compétence à l'appui, par courrier).

Cette disposition déroge à l'article 3.4.3 du CCAG-PI.

5 SOUS-TRAITANCE

Les candidats, peuvent, lors de la remise de leur offre ou en cours d'exécution de l'accord-cadre, proposer un sous-traitant. Dans ce cas, il convient de fournir le formulaire DC4 « Déclaration de sous-traitance » dûment daté et signé.

Les conditions et modalités applicables à la sous-traitance sont définies :

- À l'article 12.2 du CCAG-PI
- Aux articles L. 2193-1 à L. 2193-3 et R. 2193-1 à R. 2193-22 du Code de la commande publique.

Le titulaire demeure personnellement responsable de l'intégralité de l'exécution des prestations, y compris celles qu'il a sous-traitées.

La sous-traitance ne pourra excéder 30% du montant total de l'accord-cadre.

6 CLAUSE ENVIRONNEMENTALE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

6.1 Exigences environnementales relatives aux supports des livrables

Tous les documents livrables doivent être mis à disposition au format dématérialisé et à la demande de l'acheteur sur supports en papier.

Le papier est alors sur supports en papier recyclé ou éco-labellisé garantissant l'usage d'un bois issu de forêts gérées durablement (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé écolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible).

En cas de recours à la reprographie, le mode recto-verso et en noir et blanc est privilégié. Les documents dématérialisés partagés par le titulaire sont compressés autant que possible tout en conservant leur lisibilité.

6.2 Exigences environnementales relatives aux emballages

Conformément à l'article 20.2. du CCAG PI, lorsque cela n'est pas de nature à contrevenir aux règles sanitaires et d'hygiène, le titulaire utilise des contenants réutilisables, recyclés, recyclables ou réemployés. Il veille également, dans la mesure du possible, à en réduire les quantités, en volume et en poids.

Le titulaire s'engage, lorsque cela est compatible avec les besoins de l'acheteur et les spécificités des produits, à privilégier la livraison en vrac plutôt que par unité distincte.

6.3 Exigences environnementales relatives aux transports

Le titulaire s'engage à privilégier les déplacements en train, en transports en commun et mobilités douces et à ne recourir aux véhicules particuliers et avions qu'en cas d'absence d'alternative.

7 PRIX

7.1 Caractéristique des prix

Les prestations sont réglées par des prix forfaitaires et des prix unitaires selon les stipulations de l'acte d'engagement.

Les prix sont libellés en euros hors taxes (HT).

Conformément à l'article 10.1.3 du CCAG-PI, les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation ainsi que tous les frais afférents à l'exécution des prestations (incluant les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration)

7.1.1 Prix forfaitaires :

Les phases 1, 2 et 3 font l'objet d'un prix global et forfaitaire.

Le règlement intervient après admission du livrable attendu par l'Organisme.

La redevance forfaitaire est payable à terme échu.

7.1.2 Prix unitaires :

Les prestations de la phase 4, sont réglées sur la base des prix unitaires figurant au Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

7.1.3 Acomptes

Par dérogation à l'article R. 2191-22 du Code de la commande publique et à l'article 11.2 du CCAG-PI, aucun acompte ne pourra être versé au titre d'un livrable ou sous-livrable inachevé.

Le versement d'un acompte est conditionné à la validation, par l'Organisme, du livrable ou du sous-livrable précis auquel il se rapporte.

7.1.4 Avance

Conformément au code de la commande publique, une avance est accordée au titulaire dans les conditions prévues aux articles R. 2191-3 à R. 2191-11 et R. 2191-16.

Pour les prestations à prix forfaitaire, l'avance n'est due que pour les tranches d'un montant supérieur à 50 000 € HT et d'une durée d'exécution supérieure à deux mois, conformément à l'article R. 2191-3 du Code de la commande publique. Dans ce cas, l'avance est calculée sur le montant initial HT de la partie forfaitaire concernée.

Pour les prestations exécutées par bons de commande, l'accord-cadre étant conclu sans montant minimum, l'avance est calculée, le cas échéant, pour chaque bon de commande remplissant les conditions prévues par l'article R. 2191-3 du Code de la commande publique.

Le taux de l'avance est fixé à 5 % du montant de référence HT. Ce taux est porté à 30 % lorsque le titulaire ou son sous-traitant admis au paiement direct est une petite ou moyenne entreprise au sens de l'article R. 2151-13 du Code de la commande publique, conformément à l'article R. 2191-10.

Le titulaire peut renoncer au bénéfice de l'avance.

Le remboursement de l'avance est effectué conformément à l'article R. 2191-11 du Code de la commande publique.

7.1.5 - Modalités de révision des prix

Les prix de l'accord-cadre sont fermes durant la première période d'exécution de l'accord-cadre et sont révisables au-delà de la première période.

Les prix de l'accord-cadre sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de la notification par le titulaire ; ce mois est appelé " mois zéro ".

Les prix du DPGF et du BPU sont révisés annuellement par application aux prix de l'accord-cadre d'un coefficient Cn donné par la formule :

Cn = 15% + 85% (**010766534** (n) / **010766534** (o))

selon les dispositions suivantes :

- Cn : coefficient de révision.

- Index (n) : valeur de l'index de référence au mois n.

- Index (o) : valeur de l'index de référence au mois zéro.

Le mois " n " retenu pour le calcul de chaque révision périodique est celui qui précède le mois au cours duquel commence la nouvelle période d'application de la formule. Les prix ainsi révisés sont invariables durant cette période.

La révision définitive des prix s'opère sur la base de la dernière valeur d'index connue au moment de l'application de la formule. Aucune variation provisoire ne sera effectuée.

L'index de référence, Indices des prix publié(s) par l'INSEE, est l'index **010766534 « Indice des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 70.2 – Services de conseil en gestion ».**

Le titulaire s'engage, sous peine de forclusion, à notifier ses nouveaux tarifs (ou son nouveau barème) à l'acheteur avec un préavis de quinze (15) jours avant la date d'anniversaire de l'accord-cadre.

L'identifiant INSEE présent dans la formule de révision mentionnée ci-dessus est susceptible, en cours d'exécution de l'accord-cadre, d'être arrêté et remplacé par un nouvel indice équivalent par suite de la décision de l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE).

Dans ce cas, l'Organisme applique de fait le nouvel indice associé au coefficient de raccordement qui est donné par l'INSEE pour prolonger l'ancienne série au-delà de la date d'arrêt du précèdent indice.

L'indice est extrait du site de l'INSEE, www.insee.fr.

L'indice retenu est le dernier connu, publié et définitif à la date de révision.

Le coefficient de révision comporte trois décimales et est arrondi au millième supérieur.

En dérogation à l'article 10.2.2 du CCAG-PI, lors de la facturation, les prix à prendre en considération sont les prix en vigueur le jour de l'émission du bon de commande par l'Organisme, même si la révision intervient entre le bon de commande et la réalisation des prestations.

8 MODALITES DE REGLEMENT DES COMPTES

8.1 - Modalités de paiement

Conformément au décret n°2013-269 du 29 mars 2013, les sommes dues au titre de la présente prestation seront réglées par mandat administratif dans un délai global de paiement de 30 jours à compter de la réception de la demande de paiement.

Le défaut de paiement dans le délai global précisé ci-dessus fait courir de plein droit des intérêts moratoires selon les modalités définies dans le décret susvisé.

Le taux de ces intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

Par ailleurs, le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 Euros.

8.2 - Transmission des demandes de paiement

En application des dispositions de l'article L.2192-3 du Code de la commande publique, le titulaire doit transmettre ses factures sous forme électronique.

Nota : le dispositif décrit ci-après peut s'appliquer également aux éventuels sous-traitants admis au paiement direct.

Le titulaire doit utiliser 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 factures 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, ne sera pas acceptée. Par suite, en cas de réception d'une facture électronique non adressée via Chorus Pro, l'Organisme informera le titulaire du rejet de sa facture par mail ou par courrier et l'invitera à s'y conformer. En cas de réception d'une facture adressée via Chorus Pro ne comportant pas l'intégralité des mentions obligatoires listées ci-après ou comportant des informations erronées, l'Organisme informera le titulaire du rejet de sa facture par message généré via Chorus Pro et l'invitera à ré adresser via le portail, une facture dûment rectifiée.

Ainsi, le titulaire devra, pour pouvoir déposer ses factures, renseigner les champs suivants dans l'outil :

- Le numéro de SIRET, qui identifiera l'Organisme en tant que destinataire de la facture :

  783 204 316 00021 ;
- Il n'y a pas de code service
- Le numéro d'engagement qui correspond au numéro de l'accord-cadre.

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

- Le site communauté Chorus Pro à l'adresse https://communauté –choruspro.finances.gouv.fr/ ;
- L'aide en ligne du portail Chorus Pro.

Les cessions éventuelles de créance de l'accord-cadre doivent être notifié à l'adresse ci-dessous.

CPAM de Vaucluse

A l'attention de la direction comptable et financière

7 rue François 1er

84 043 AVIGNON Cedex 9

8.2.1 Mentions devant figurer sur les factures

Les factures devront comporter, a minima, les indications suivantes, conformes à l'accord-cadre :

- Nom et adresse du titulaire ; le cas échéant le numéro de SIRET
- Le numéro de facture (la numérotation des factures est chronologique et continue) ;
- Nom et adresse du destinataire ;
- Le numéro de l'accord-cadre ;
- Le cas échéant, le numéro de compte bancaire ou postal ;
- La date d'émission de la facture ;
- Désignation des prestations effectuées ;
- Dates de réalisation des prestations ;
- Le prix total HT, le montant de la TVA et le montant total TTC ;
- L'IBAN

Les factures ne doivent comporter aucune condition générale de vente.

8.2.2 Paiement des cotraitants

En cas de groupement, l'offre indique ce qui doit être réglé respectivement au prestataire titulaire ou au prestataire mandataire du groupement et ses cotraitants.

Le mandataire est seule habilité à présenter à l'acheteur la demande de paiement.

Le mandataire est seule habilité à formuler ou à transmettre les réclamations des membres du groupement.

8.2.3 Paiement des sous-traitants

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom de l'acheteur, dans les conditions des articles L. 2193-10 à L. 2193-14 et R. 2193-10 à R. 2193-16 du Code de la commande publique.

Conformément à la réglementation, sans validation du titulaire sous un délai de 15 jours, la demande de paiement est considérée comme validée.

9 PIECES A PRODUIRE EN COURS D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE

Le titulaire s'engage à fournir **tous les six mois** à compter de la notification de l'accord-cadre, et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les pièces et attestations sur l'honneur prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 et D.8222-8 du code du travail.

Il devra produire également tous les six mois, en application des articles D.8254-2 à 5 du code du travail, la liste nominative des salariés étrangers employés et soumis à l'autorisation de travail mentionnée à l'article L.5221-2-2°. Cette liste précise, pour chaque salarié, sa date d'embauche, sa nationalité ainsi que le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail.

Pour assurer au mieux le suivi de cette obligation, l'Organisme a confié à la plateforme HIVEO (https://www.hiveo.fr) cette collecte et cette vérification documentaires. Le coût de cette solution est entièrement pris en charge par l'Organisme. L'inscription du titulaire est entièrement gratuite.

Le titulaire complètera ce dépôt de pièces par une **attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle** en cours de validité avec son tableau de garanties.

Pour toute question relative à l'utilisation de la plateforme, l'équipe HIVEO est à la disposition du titulaire à l'adresse contact@hiveo.fr ou par module de discussion depuis le site.

10 STIPULATIONS APPLICABLES AU TITULAIRE ETRANGER

En cas de litige, la loi française est seule applicable. Les tribunaux français sont seuls compétents. Les correspondances relatives à l'accord-cadre sont rédigées en français.

Si le titulaire est établi dans un autre pays de l'Union Européenne sans avoir d'établissement en France, il facture ses prestations hors TVA et a droit à ce que l'administration lui communique un numéro d'identification fiscal.

La monnaie de compte de l'accord-cadre est l'Euro. Le prix, libellé en euro, reste inchangé en cas de variation de change.

Les demandes de paiement seront libellées dans la monnaie de compte de l'accord-cadre et soumises aux modalités de l'article « Prix - Variation dans les prix - Règlement des comptes » du présent cahier des clauses particulières.

Si le titulaire entend recourir aux services d'un sous-traitant étranger, la demande de sous-traitance doit comprendre, outre les pièces prévues à la déclaration de sous-traitance (modèle DC4), une déclaration du sous-traitant, comportant son identité et son adresse ainsi rédigée :

« J'accepte que le droit français soit le seul applicable et les tribunaux français seuls compétents pour l'exécution en sous-traitance de l'accord-cadre n°…… du …. ayant pour objet …….

Ceci concerne notamment la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance ».

11 PÉNALITÉS

Par dérogation aux articles 14.1 du CCAG-PI, les dispositions suivantes s'appliquent. Les pénalités sont encourues du simple fait de la constatation du manquement, sans mise en demeure préalable.

En cas de retard dans la livraison de tout type de livrable par rapport aux délais fixés au calendrier ou dans le bon de commande, il est appliqué une pénalité fixe de :

- 150 € par jour calendaire de retard.

Les pénalités seront dues, sans préjudice des dommages et intérêts que l'Organisme pourrait réclamer.

Le montant des pénalités de retard dû par le titulaire viendra en déduction de celui de la facture qui sera établie au titre de l'accord-cadre.

11.1 - Pénalités spécifiques

Motif du manquement grave	Montant de la pénalité
Rupture de confidentialité : Diffusion d'informations nominatives dans un rapport collectif.	**1 500 €** par manquement
Remplacement expertise : Remplacement du consultant expert sans accord écrit préalable.	**500 €** / jour de présence
Non-respect de la méthodologie validée : Réalisation d'ateliers sans guide d'animation validé.	**400 €** par séance
Refus d'intégration des corrections : Refus d'intégrer les modifications demandées pour mise en conformité	**200 €** par refus constaté
Annulation tardive : Annulation d'une séance moins de 72h avant (hors force majeure).	**300 €** par séance

11.2 Pénalités dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé

L'article 93 de la loi n°2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit modifie l'article L.8222-6 du code du travail relatif à la lutte contre le travail dissimulé.

En application de ces nouvelles dispositions, le dispositif suivant, en cas de manquement à la réglementation, sera mis en œuvre :

- Après mise en demeure par l'acheteur restée infructueuse de régulariser une situation litigieuse, une pénalité sera appliquée au cocontractant. Le montant de cette pénalité sera égal à 5 % du montant de l'accord-cadre.

Toutefois, ce montant ne pourra pas excéder celui des amendes encourues en application des articles L.8224-1, L.8224-2 et L.8224-5 du code du travail.

12 ASSURANCES

Conformément à l'article 9 du CCAG PI, le titulaire doit contracter les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard de l'acheteur et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Le titulaire doit justifier, au plus tard dans un délai de 15 jours à compter de la notification de l'accord-cadre et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de ces contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

À tout moment durant l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande de l'acheteur et dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la demande.

13 GARANTIE

Les stipulations du CCAG visé à l'article 1.1 du présent cahier des charges s'appliquent.

Le titulaire garantit l'acheteur contre toutes les revendications des tiers relatives aux brevets, licences, dessins et modèles, marques de fabrique ou de commerce et tout autre titre de propriétés intellectuelles ou industrielles des prestations faisant l'objet du présent accord-cadre.

Si l'acheteur est victime d'un trouble dans la jouissance des éléments livrés, le titulaire doit prendre immédiatement les mesures propres à le faire cesser.

14 CLAUSE DE CONFIDENTIALITE

- Chaque Partie s'engage à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations qui lui seront communiquées par l'autre Partie, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. Les Parties entendent préciser que seront considérées comme confidentielles les données échangées entre les Parties tout au long de l'exécution du Contrat.
- Chaque Partie s'engage à respecter le secret professionnel et le secret des affaires ainsi que les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique et les libertés modifiée et du règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 appelé « Règlement européen sur la protection des données » ou « RGPD ».
- Chaque Partie s'interdit, en conséquence, de divulguer, pour quelque cause que ce soit, lesdites informations, sous quelque forme, à quelque titre et à quelque personne que ce soit.

Le terme « Information Confidentielle » est défini comme toute information de quelque nature que ce soit et quelle que soit sa forme, écrite ou orale, y compris, sans que cela ne soit limitatif, tout écrit, note, copie, rapport, document, étude, analyse, dessin, lettre, listing, logiciel ou disquette, spécifications, chiffre, graphique, enregistrement sonore et/ou reproduction picturale, quel que soit son support.

- Chacune des Parties s'engage notamment à :
    - Prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'accès aux informations confidentielles ;
    - Ne pas utiliser les informations confidentielles autrement qu'aux fins du Contrat ;
    - Ne pas utiliser les informations confidentielles à son profit ou au profit de tout tiers en dehors de la stricte application du Contrat ;
    - Ne pas divulguer les informations confidentielles à tout tiers non autorisé ou non concerné par l'objet du Contrat ;
    - Ne pas utiliser les informations confidentielles pour toute action directe ou indirecte de conception, développement ou commercialisation de produits similaires ou concurrentiels à ceux de l'autre Partie ;
    - Ne divulguer les informations confidentielles qu'à ses seuls préposés ayant la nécessité de les connaître au titre de leur mission ;
    - Ne laisser accès aux informations confidentielles qu'à ceux de ses dirigeants, employés, mandataires, ou conseils devant y avoir accès pour la bonne exécution du Contrat et sous réserve du respect par ceux-ci de la présente obligation de confidentialité.
- Chacune des Parties sera déliée de son obligation de confidentialité au cas où :
    - La divulgation des informations confidentielles serait exigée par la loi, les règlements, une décision judiciaire ou si cette divulgation était nécessaire pour mettre en œuvre ou prouver l'existence de droits en vertu du Contrat ;
    - Les informations confidentielles ont fait l'objet d'une mise à disposition au public assurée directement par l'autre Partie et sans restriction ;
    - Les informations confidentielles sont déjà connues du public, ou sont tombées dans le domaine public en dehors de toute intervention de l'autre Partie.

- Chacune des Parties s'engage à respecter son obligation de confidentialité dès la signature du présent Contrat et pendant toute sa durée ainsi que pendant une période de cinq ans à compter de la fin du présent Contrat et pour quelque cause que ce soit.

En complément de l'article 5 du CCAG PI, les parties reconnaissent que tout document ou information de toute nature, orale ou écrite, quel qu'en soit le support, qui leur seront remis à l'occasion ou du fait de l'exécution de l'accord-cadre, même fortuitement, ont un caractère confidentiel et ce, même si ces informations leur ont été communiquées sans indication expresse de leur caractère confidentiel et qu'elles ne sont pas, par nature ou dans les règles de l'art, confidentielles.

Ainsi, le titulaire s'interdit de divulguer à tout tiers, directement ou indirectement, de quelque manière que ce soit, tout ou partie des informations confidentielles, orales ou écrites, quel qu'en soit le support, dont il aurait eu connaissance à l'occasion ou du fait de l'exécution de l'accord-cadre.

Le non-respect de ces engagements par le titulaire ou son sous-traitant, l'expose à des sanctions, comme l'application de pénalités ou d'une résiliation de l'accord-cadre pour faute.

Le titulaire se porte fort du respect des présentes dispositions par ses préposés et par ses intervenants tiers.

À la fin de l'accord-cadre, quelle qu'en soit la cause, les parties s'engagent dans un délai n'excédant pas 15 jours, à se restituer mutuellement tous les éventuels documents confidentiels obtenus à l'occasion de l'exécution de l'accord-cadre. En aucun cas, une copie des documents contenant des informations confidentielles ne pourra être conservée, sauf accord écrit et préalable de l'autre partie.

15 RÉSILIATION

L'article 36 du CCAG-PI, pose le cadre de la résiliation.

Un préavis de 15 jours est applicable, sauf en cas de manquement grave.

15.1 Indemnisation

Sauf dans les cas de résiliation prévus aux l'articles 37, 38 et 39 du CCAG-PI, le titulaire a droit à être indemnisé du préjudice qu'il subit du fait de cette décision comme il est stipulé à l'article 40 du CCAG-PI.

Le titulaire a droit à une indemnité correspondant au préjudice qu'il subit sur la part de l'accord-cadre de l'Organisme. Cette indemnité est fixée à 5 % du montant HT des prestations commandées mais non encore réceptionnées.

15.2 Exécution de la prestation aux frais et risques du titulaire.

Le cas échéant, l'acheteur peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations prévues par l'accord-cadre, aux frais et risques du titulaire, soit en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation de l'accord-cadre prononcée pour faute du titulaire.

S'il n'est pas possible à l'Organisme de se procurer, dans des conditions acceptables, des prestations exactement conformes à celles dont l'exécution est prévue dans les documents particuliers de l'accord-cadre, l'acheteur peut y substituer des prestations équivalentes.

Le titulaire de l'accord-cadre résilié ne sera pas admis à prendre part, ni directement ni indirectement, à l'exécution des prestations effectuées à ses frais et risques. Il devra cependant fournir toutes informations recueillies et moyens mis en œuvre dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre initial et qui seraient nécessaires à l'exécution de cet accord-cadre par le tiers désigné par l'acheteur.

L'augmentation des dépenses, par rapport aux prix de l'accord-cadre, résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du titulaire sera à la charge du titulaire. La diminution des dépenses ne lui profitera pas.

Par ailleurs, en cas de non remise, tous les six mois par le titulaire, des documents mentionnés aux articles D.8222-5, D.8222-7 et D.8222-8 ou D.8254-2 du code du travail, et après mise en demeure restée

infructueuse, l'accord-cadre peut être résilié aux torts du titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à indemnité. La mise en demeure est notifiée par écrit et assortie d'un délai d'un mois.

16 DROITS CONCÉDÉS PAR LE TITULAIRE A L'ORGANISME

Le titulaire cède à titre exclusif, à l'Organisme, l'intégralité des droits de propriété intellectuelle afférents aux résultats et livrables produits dans le cadre du présent accord-cadre (notamment, sans que cette liste soit limitative : notes de méthodologie, rapports, plans d'actions, fiches-outils, supports pédagogiques), permettant à l'Organisme de les exploiter librement.

Cette cession porte sur l'intégralité des droits attachés aux résultats, notamment les droits de reproduction, de représentation, d'adaptation, de traduction et de modification, sur tout support connu ou inconnu à ce jour.

La cession des droits est consentie à titre gratuit, les prix prévus au présent accord-cadre étant réputés en tenir compte intégralement.

Le territoire concerné par la cession des droits d'exploitation sur les résultats est le monde entier.

Les droits d'exploitation des résultats sont cédés sans limitation de durée, pour toute la durée légale de protection des droits concernés, et pour toute utilisation en lien avec les missions de service public de l'Organisme, notamment à des fins de communication interne et externe, de formation, d'archivage et de valorisation institutionnelle.

Le titulaire garantit être personnellement titulaire, ou dûment autorisé par les ayants droit, des droits sur l'ensemble des éléments tiers utilisés dans le cadre de l'exécution des prestations (musiques, images, logiciels, polices de caractères, etc.). À ce titre, il cède à l'Organisme, pour ces seuls éléments tiers, une licence non exclusive, mondiale et perpétuelle, pour une utilisation interne et externe (site web, réseaux sociaux).

Le titulaire indemnise l'Organisme en cas de réclamation d'un tiers pour violation de droits d'auteur.

17 LITIGES - ATTRIBUTION DE COMPETENCES

Toute contestation relative à l'exécution du présent accord-cadre sera de la compétence exclusive du Tribunal judiciaire d'Avignon : 2 boulevard Limbert – 84078 Avignon

(tj-avignon@justice.fr – 04 32 74 74 00).

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

CHAPITRE 2 - DISPOSITIONS TECHNIQUES

Il est essentiel que les candidats intègrent l'exigence forte de la CPAM de Vaucluse en matière de qualité de service.

Le présent chapitre a pour objectif de définir :

- Le contenu des prestations à fournir par le Titulaire ;
- Les performances attendues en termes de qualité de service ;
- Les livrables et les jalons permettant de mesurer l'avancement des missions.

Le Titulaire devra faire preuve d'une grande agilité pour s'adapter aux contraintes opérationnelles de l'Organisme tout en garantissant une rigueur méthodologique sans faille.

18 PRESENTATION DE LA CPAM DE VAUCLUSE

18.1 Statut et missions

La Caisse primaire d'assurance maladie de Vaucluse (CPAM) est l'une des 101 Caisses primaires implantées sur le territoire national.

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de Vaucluse est un organisme de droit privé chargé d'une mission de service public.

La CPAM de Vaucluse a compétence en matière de prise en charge de frais médicaux de maladie, maternité, décès, accidents du travail et maladies professionnelles. Elle gère les relations avec les acteurs de santé, professions médicales et paramédicales ainsi qu'avec les établissements de soins.

Elle assure la protection de plus de 580 000 assurés sur le département et emploie environ 579 salariés dont 73 managers, répartis sur 6 sites, dont le siège social situé à Avignon mais également à Orange, Cavaillon, Sorgues, Carpentras et Pertuis.

L'organigramme est disponible en Annexe 1.

Le tableau ci-après présente les effectifs cibles par strate à titre de donnée de contexte.

Ces effectifs ne constituent pas un livrable attendu du Prestataire : ils servent de base à la construction du plan d'échantillonnage proposé en Phase 1 et à la réalisation du diagnostic en Phase 2.

Strate	**Effectif cible**
Agents de direction (Codir)	7
Responsables de département (stratégiques)	13
Responsables de service (stratégiques)	10
Responsables d'unité / Adjoints (opérationnels)	50
Agents	499

19 DESCRIPTIF DES PRESTATIONS ATTENDUES

19.1 Objet de l'accord cadre

Le présent accord-cadre a pour objet d'accompagner la Direction de la CPAM de Vaucluse dans le déploiement de son projet de transformation managériale.

En effet, depuis plus de 4 ans, un certain nombre de transformations sont intervenues au sein de la CPAM de Vaucluse tant au niveau des métiers que des organisations. Ces transformations ont fait naître d'importants enjeux marqués par un impératif de conduite du changement que cela soit auprès des équipes ou auprès des managers.

Le projet de transformation managériale porté au sein de l'organisme vise principalement à :

- Partager une vision commune de la place et du rôle des managers au sein de la CPAM de Vaucluse en ayant, pour l'ensemble des collaborateurs, une attention forte à l'humain, la reconnaissance, l'esprit d'équipe, l'écoute, le sentiment d'utilité, de fierté d'appartenance à l'organisme tout en étant attaché à certains attendus individuels portant sur la capacité d'apprentissage, d'alignement, de posture de vérité, de connaissance de soi et de ses collaborateurs ;
- Développer une communauté managériale, en capacité de co-construire et de porter la stratégie de l'organisme par un alignement fort entre l'équipe de Direction et les managers stratégiques et opérationnels ;
- Favoriser le développement des compétences des managers tout en s'adaptant au contexte mouvant de nos organisations (transformations des organisations, des métiers ; évolutions des outils…) et aux évolutions constantes des mentalités (montée de l'individualisme, rapport vie personnelle/vie professionnelle, développement du télétravail…) ;
- Développer des modes de management davantage centrés sur la progression et l'autonomisation des équipes, soutenant la prise d'initiative et s'appuyant sur l'intelligence collective tout en promouvant une vision collective et transversale. Il s'agit donc d'agir sur le collectif mais également sur l'individuel ;

Par ailleurs, l'intégration progressive de l'intelligence artificielle générative dans les process d'activité et dans les modes de travail vient, en automatisant certaines tâches et en renforçant l'autonomie des collaborateurs, impacter la mission du manager, ses compétences et ses modalités d'accompagnement. Il a un rôle-clef à jouer dans l'acculturation à ces nouveaux outils.

Dans ce cadre, la Direction de la CPAM de Vaucluse souhaite disposer d'un accompagnement externe afin de favoriser la bonne déclinaison de ce projet de transformation de long terme qui sera ponctué par les jalons suivants : une phase de diagnostic partagée avec les managers et le Codir, suivie d'un plan d'actions et d'accompagnement co-construit avec l'ensemble des protagonistes.

La phase de diagnostic pourrait comprendre un travail sur la représentation mentale que se font :

- Les managers de leur fonction et de leur rôle actuellement vis-à-vis de leurs collaborateurs et de leur agent de Direction ; un recueil de leurs attentes et de leurs besoins ; un questionnement sur leur perception de la stratégie de l'Organisme et de leur vision de l'avenir ;
- Les agents du rôle de leur agent de Direction, de leurs managers, de leur fonction et de leur rôle ; un recueil de leurs attentes et de leurs besoins notamment vis-à-vis des managers et de l'Equipe de direction ;
- Les agents de Directions vis-à-vis des managers et des agents.

Ces éléments issus de cette première étape devraient permettre l'émergence des problématiques suivantes :

- L'identification distincte du rôle et du positionnement entre le manager stratégique et le manager de proximité ;
- L'expression de besoins en matière d'aide au management, au pilotage, à la gestion des situations Rh sensibles… ;
- La redéfinition d'une gouvernance et d'instances de pilotage et d'échanges ;

- L'analyse des impacts exogènes : la place des experts, le niveau de qualification des acteurs, l'évolution de nos organisations et des postures de chacun ;
- L'association des managers dans le dialogue social et leur lien avec les instances représentatives du personnel ;
- La création de moments de convivialité et de célébrations réussites, réalisations probantes, arrivées/les départs à la retraite…).

L'ensemble de ces éléments servira à construire un plan d'actions pour permettre d'atteindre les attendus.

19.2 ***Articulation avec l'accord-cadre n°2026-11-MAPA – Mise en récit et réalisation de vidéos***

Le présent accord-cadre est conçu en complémentarité étroite avec un second accord-cadre portant sur la mise en récit et la narration audiovisuelle de la transformation managériale (Accord-cadre n° 2026-11-MAPA – Accord-cadre Mise en récit et réalisation de vidéos).

En effet, tout au long de cette démarche, et agissant comme un monitoring, l'organisme souhaite réaliser un récit sous formes de vidéo (type storytelling) de cette aventure managériale en donnant la parole et en mettant en lumière, sous une autre forme, les différents acteurs.

Cette narration sera engagée dès la phase de diagnostic afin de donner du sens, d'encourager cette transformation et l'imprimer dans l'histoire de la CPAM de Vaucluse.

Le titulaire du présent accord-cadre devra donc collaborer activement avec le titulaire de l'accord-cadre Mise en récit et réalisation de vidéos en lui accordant l'accès aux étapes clés du projet (ateliers, restitutions, temps forts collectifs), dans le respect strict des règles de confidentialité définies au présent cahier des charges.

Cette collaboration fait partie intégrante des obligations du présent accord-cadre.

Un calendrier prévisionnel est disponible en Annexe 2, des points de synchronisation seront à prévoir.

19.3 ***Décomposition des prestations***

L'accord-cadre est structuré en quatre phases séquentielles.

Chaque phase est conditionnée à la validation du livrable de la phase précédente par l'Organisme.

L'organisme se réserve le droit de ne pas affermir une tranche conditionnelle.

Phase	Intitulé	Contenu principal	Modalité
1	Méthodologie de travail	• Note de méthodologie structurée, • Cadrage de la démarche, • Calendrier prévisionnel	Tranche ferme
2	Diagnostic partagé	Entretiens, ateliers, exploitation des données existantes, rapport de diagnostic	Tranche conditionnelle
3	Plan d'actions	Plan d'actions opérationnel, priorisé, assorti d'indicateurs de suivi	Tranche conditionnelle
4	Déclinaison du plan d'action et accompagnement des managers	Coaching individuel et collectif, ateliers, séminaires, co-développement, pilotage	Bons de commande

La validation du livrable de chaque phase est un prérequis au déclenchement de la phase suivante.

En cas de non-validation, le Prestataire est tenu d'apporter les corrections nécessaires dans un délai fixé par l'Organisme (Point 22.5 - Processus de validation)

En cas de désaccord persistant ou insuffisance du titulaire, l'Organisme peut décider de ne pas affermir la tranche suivante sans indemnité au Prestataire.

20 DETAIL DES PRESTATIONS ET LIVRABLES ATTENDUS

20.1 Phase 1 – Méthodologie de travail

20.1.1 Objectifs

La Phase 1 a pour objectif de sécuriser la qualité et l'adéquation de la démarche de diagnostic à réaliser en Phase 2.

Elle permet à l'Organisme de valider la méthodologie proposée par le Titulaire avant tout déploiement terrain, et de la partager avec la ligne managériale et les IRP.

La méthodologie produite à l'issue de cette phase constitue un livrable distinct de l'approche présentée par le candidat dans sa réponse à la consultation.

Elle est le résultat d'un ajustement au contexte réel de l'Organisme, opéré après la réunion de lancement et les premiers échanges avec la Direction.

20.1.2 Prestations attendues

- Participation à la réunion de lancement du projet (kick-off) avec la Direction de l'Organisme, visant à partager la vision stratégique du projet, à définir les modalités opérationnelles de collaboration et à recueillir les premiers éléments de contexte ;
- Production d'une note de méthodologie structurée précisant, sur la base de la population managériale de référence communiquée par l'Organisme, la démarche de diagnostic retenue, les outils mobilisés ainsi qu'un plan d'échantillonnage justifié
    - Notamment pour les strates ne faisant pas l'objet d'une consultation exhaustive ;
- Production d'un calendrier prévisionnel détaillé identifiant les grands jalons de la phase de diagnostic ;
- Ajustement de la note en intégrant les retours de l'Organisme avant validation formelle par le COPIL.
- Production d'une note pour une présentation aux Instances représentatives du personnel (CSE et CSSCT).

20.1.3 Livrable attendu

Livrable	Contenu
Note de méthodologie	Démarche de diagnostic retenue, outils mobilisés, plan d'échantillonnage justifié, calendrier prévisionnel détaillé identifiant les grands jalons de la phase de diagnostic

20.2 Phase 2 – Diagnostic partagé

20.2.1 Objectifs

La Phase 2 vise à produire un diagnostic objectivé, partagé et actionnable des pratiques managériales au sein de l'Organisme.

Ce diagnostic doit mettre en lumière les représentations mentales, les attentes, les besoins et les perceptions de l'ensemble des acteurs de la chaîne managériale, en distinguant les différentes strates.

Il constitue le socle sur lequel sera co-construit le plan d'actions de la Phase 3.

20.2.2 Prestations attendues

- Réalisation d'un diagnostic portant sur l'ensemble des acteurs conformément au plan d'échantillonnage validé dans la note de méthodologie
- Analyse de la représentation mentale que chaque acteur se fait de son propre rôle et de sa fonction, en distinguant agent de direction, manager stratégique et manager de proximité ;
- Recueil des attentes et besoins exprimés en matière d'aide au management, au pilotage de l'activité et à la gestion des situations RH sensibles ;
- Évaluation de la perception de la stratégie de l'Organisme et du niveau d'alignement ressenti entre la Direction et les managers ;
- Analyse de la culture managériale existante : valeurs portées, pratiques observées, dilemmes identifiés ;
- Analyse de la gouvernance et des instances d'échanges existantes : pertinence, utilité perçue, pistes d'amélioration ;
- Analyse de l'impact des transformations organisationnelles récentes sur les pratiques et postures managériales ;
- Analyse de la place et du rôle des managers dans le dialogue social et de leur relation avec les IRP.

20.2.3 Modalités de réalisation

Le diagnostic pourra s'appuyer sur les modalités suivantes, que le Titulaire précisera et adaptera dans sa note de méthodologie.

- Des entretiens individuels semi-directifs avec l'ensemble des membres du Codir et un panel représentatif de managers et d'agents ;
- Des ateliers collectifs ou focus groups permettant de faire émerger les représentations partagées et les points de divergence ;
- L'exploitation des données et outils existants au sein de l'Organisme : baromètre interne, données RH disponibles ;
- Le cas échéant, le recours à des outils de type questionnaire en ligne, avec validation préalable de l'Organisme.

Le Titulaire veillera à garantir l'anonymat des réponses individuelles dans toutes les restitutions collectives.

Toute diffusion d'informations nominatives dans un rapport collectif est strictement interdite et exposée à pénalité (cf. CCP point 11).

20.2.4 Livrable attendu

Livrable	Contenu
Rapport de diagnostic	Synthèse des constats par axe et par strate, identification des convergences, divergences et axes de travail prioritaires, recommandations préliminaires.

20.3 Phase 3 – Plan d'action

20.3.1 Objectifs

Sur la base du diagnostic validé en Phase 2, le Titulaire co-construira avec la Direction un plan d'actions opérationnel définissant la trajectoire managériale de l'Organisme.

Ce plan est priorisé, échelonné et assorti d'indicateurs de suivi.

Il doit favoriser l'adhésion de l'ensemble de la ligne managériale à la démarche.

20.3.2 Prestations attendues

Le plan d'actions est construit à partir des conclusions du rapport de diagnostic validé (Point 21.2.4) : il en décline opérationnellement les axes de travail prioritaires identifiés, en réponse aux convergences et divergences mises en évidence.

Il devra à minima couvrir les volets suivants, dont les modalités précises sont laissées à l'appréciation et à la proposition du Titulaire :

- Un dispositif d'accompagnement des managers, individualisé et/ou collectif ;
- Des propositions d'évolution des instances de gouvernance et d'échanges existantes ;
- Des modalités de suivi de la mise en œuvre du plan d'actions ;
- Des fiches-outils opérationnelles à destination des managers.
- Production d'une note pour une présentation aux Instances représentatives du personnel (CSE et CSSCT).

20.3.3 Livrable attendu

Livrable	Contenu
Plan d'actions opérationnel	Déclinaison opérationnelle des axes de travail prioritaires issus du diagnostic validé

20.4 Phase 4 – Accompagnement des managers

20.4.1 Objectifs

La Phase 4 constitue le volet opérationnel de déploiement du plan d'actions validé en Phase 3.

Elle vise à accompagner l'ensemble des managers dans l'appropriation des nouvelles pratiques et le développement de leurs compétences, en s'assurant en permanence de leur adhésion à la démarche.

Elle s'exécute au fur et à mesure des besoins identifiés.

20.4.2 Catalogue de prestations unitaires

Le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) Annexe de l'acte d'engagement recense les prestations susceptibles d'être commandées dans le cadre de la Phase 4.

Ces prestations sont regroupées en quatre types, le dernier permettant de couvrir tout besoin complémentaire identifié à l'issue du diagnostic.

- Prestation de type 1 — Coaching individuel
- Prestation de type 2 — Coaching et accompagnement collectif
- Prestation de type 3 — Ingénierie et pilotage
- Prestation de type 4 — Prestations sur mesure

21 CONDITIONS D'EXÉCUTION

21.1 Obligations générales du titulaire

Le titulaire est soumis à une obligation de conseil et de résultat. Il doit notamment :

- Désigner un interlocuteur unique ; Cet interlocuteur sera le point de contact privilégié de l'Organisme pour le suivi opérationnel, administratif et technique de l'ensemble des prestations de l'accord-cadre.
- Mettre en œuvre les moyens humains et techniques nécessaires pour respecter le calendrier fixé par l'Organisme ;
- Garantir la continuité de la mission : en cas de changement de l'interlocuteur unique (départ, maladie, etc.), le titulaire doit proposer un profil de compétences équivalentes soumis à la validation préalable de l'Organisme ;

21.2 Composition de l'équipe prestataire

Le Prestataire présentera dans son mémoire technique la composition de l'équipe dédiée au présent accord-cadre.

Cette équipe devra :

- Être nommément identifiée (CV à l'appui), avec mention du rôle de chacun sur les différentes phases de l'accord-cadre ;

Le Prestataire reste libre de la constitution de son équipe, de son organisation interne et de ses intervenants, dès lors que la complémentarité et l'adéquation des compétences avec les besoins de l'accord-cadre sont démontrées.

21.3 Modalités de suivi (Comitologie)

Afin de garantir la réactivité et l'alignement stratégique du projet, le suivi des prestations est organisé autour de deux instances distinctes :

21.3.1 Le Comité Technique (COTECH) – Suivi opérationnel

Il réunit l'interlocuteur unique du titulaire et les référents désignés par l'Organisme.

Son rôle est d'assurer le suivi fluide des actions de terrain, de lever les points de blocage quotidiens et de préparer les livrables.

Les échanges se font de manière suivie (présentiel, visio, téléphone ou mail) selon les nécessités de l'avancement du projet et au besoin, sans périodicité imposée.

21.3.2 Le Comité de Pilotage (COPIL) – Validation stratégique

Il réunit la Direction de la CPAM et le chef de projet du titulaire.

Son rôle est de valider officiellement les étapes clés, de prendre les décisions d'arbitrage et de prononcer la validation des livrables majeurs.

Il est réuni à chaque étape charnière du calendrier (notamment en fin de chaque phase ou avant le lancement d'une nouvelle campagne de communication) sur sollicitation d'Organisme ou du titulaire.

21.4 Lieu d'exécution et accès aux locaux

Les prestations se déroulent principalement dans les locaux de la CPAM de Vaucluse (Avignon) mais également sur les sites décentralisés énumérés précédemment.

L'Organisme s'engage à faciliter l'accès aux personnels et aux informations nécessaires au diagnostic, sous réserve du respect des règles de sécurité et de confidentialité.

21.5 Processus de validation (Admission)

Tout livrable transmis par le Titulaire fait l'objet d'une procédure de validation par l'Organisme visant à s'assurer de sa conformité aux attentes définies dans le présent CCP.

Délai de validation par l'Organisme : l'Organisme dispose d'un délai de 15 jour ouvré à compter de la réception d'un livrable pour formuler ses observations, demander des corrections, ou valider le livrable.

Délai de correction par le Prestataire : le Prestataire s'engage à intégrer l'ensemble des observations formulées par l'Organisme dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de leur réception, sans limitation du nombre de cycles de révision, dès lors que les demandes visent à atteindre la qualité technique et la pertinence définies dans le présent CCP ;

Finalisation : le processus de mise au point se poursuit jusqu'à la levée complète des réserves.

L'admission définitive conditionne la facturation.

Le dépassement répété des délais de correction par le Prestataire, sans justification recevable, est susceptible d'engager les pénalités prévues à l'article 11 du CCP.

21.6 ***Usage de l'intelligence artificielle***

L'usage d'outils d'intelligence artificielle est autorisé pour la réalisation des prestations, dans le strict respect de la Politique d'usage de l'intelligence artificielle de l'Assurance Maladie et du RGPD.

Le Prestataire s'engage à :

- Solliciter l'accord écrit préalable de l'Organisme avant tout recours à un outil d'IA dans la production d'un livrable, en précisant le nom et la version de l'outil utilisé ;
- S'interdire formellement d'introduire dans un outil d'IA toute donnée à caractère personnel ou information confidentielle issue du présent accord-cadre notamment les données individuelles recueillies lors des entretiens de diagnostic ;
- Garantir que l'IA n'est mobilisée qu'en tant qu'outil d'aide à la production (rédaction, structuration, mise en forme) et ne se substitue en aucun cas à l'expertise, à l'analyse et au jugement professionnel du consultant ;

21.7 ***DÉROGATIONS AU CCAG PI***

Le présent cahier des charges déroge aux articles suivants du cahier des clauses administratives générales – Prestations Intellectuelles :

Cahier des clauses particulières	CCAG - Prestations intellectuelles
2 – Pièces contractuelles – Ordre de priorité	Article 4.1
2 – Pièces contractuelles – Notification marché	Article 4.2.1
4 – Remplacement personnel	Article 3.4.3
7.1.5 – Modalités de révision des prix - Prix révisé en vigueur lors de l'émission d'un bon de commande	Article 10.2.2
7.1.3 Acomptes – Versement conditionné à la validation de livrables ou sous-livrables précis	Article 11.2
11 – Pénalités – Mise en demeure préalable	Article 14.1
11.1 Pénalités spécifiques – Pénalité forfaitaire pour rupture de confidentialité	Article 14.2
11 – Pénalités – Absence de seuil d'exonération pour les pénalités de retard	Article 14.1.3
16 – Droits concédés par le titulaire à l'organisme	Article 35

22 TABLE DES ANNEXES

ANNEXE 1 Organigramme

ANNEXE 2 Planning prévisionnel du projet

ANNEXE 3 Clause de confidentialité

ANNEXE 4 Politique Usage IA Assurance Maladie