ACCORD-CADRE A BON DE COMMANDE

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

(CCP)

N° 2026-11-MAPA

Pouvoir adjudicateur :

CPAM DE VAUCLUSE

7 rue François 1er

84043 Avignon CEDEX 9

Représenté par Mme De Nicolaï, Directrice

N° SIRET : 783 204 316 00021

MISE EN RECIT ET REALISATION DE VIDEOS SUR LE DEPLOIEMENT D'UN PROJET DE TRANSFORMATION MANAGERIALE

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 ETENDUE DE L'ACCORD-CADRE 5
1.5 - DUREE DE L'ACCORD-CADRE 5
1.6 CLAUSES DE REEXAMEN DU CONTRAT INITIAL 6
1.7 REALISATION DE PRESTATIONS SIMILAIRES 7

2 PIÈCES CONTRACTUELLES DE L'ACCORD-CADRE 7

3 MODALITES D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE 7

3.1 CONDITIONS D'ATTRIBUTION DES BONS DE COMMANDE 7
3.2 - DELAI D'EXECUTION 7

4 REMPLACEMENT DE PERSONNEL 8

5 SOUS-TRAITANCE 8

6 CLAUSE ENVIRONNEMENTALE ET DEVELOPPEMENT DURABLE 8

6.1 EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES RELATIVES AUX SUPPORTS DES LIVRABLES 8
6.2 EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES RELATIVES AUX EMBALLAGES 9
6.3 EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES RELATIVES AUX TRANSPORTS 9

7 PRIX 9

7.1 CARACTERISTIQUE DES PRIX 9
7.1.1 Acomptes *9*
7.1.2 Avance *9*
7.1.3 Modalités de révision des prix *9*

8 MODALITES DE REGLEMENT DES COMPTES 10

8.1 - MODALITES DE PAIEMENT 10
8.2 TRANSMISSION DES DEMANDES DE PAIEMENT 10
8.2.1 Mentions devant figurer sur les factures *11*
8.2.2 Paiement des cotraitants *11*
8.2.3 Paiement des sous-traitants *11*

9 PIECES A PRODUIRE EN COURS D'EXECUTION DE L'ACCORD-CADRE 12

10 STIPULATIONS APPLICABLES AU TITULAIRE ETRANGER 12

11 PÉNALITÉS 12

11.1 - PENALITES SPECIFIQUES 13
11.2 PENALITES DANS LE CADRE DE LA LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULE 13

12 ASSURANCES 13

13 GARANTIE 14

14 CLAUSE DE CONFIDENTIALITE 14

15 RÉSILIATION 15

15.1 EXECUTION DE LA PRESTATION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE. 15

16 DROITS CONCÉDÉS PAR LE TITULAIRE A L'ORGANISME 15
17 LITIGES - ATTRIBUTION DE COMPETENCES 16
CHAPITRE 2 - DISPOSITIONS TECHNIQUES 17
18 PRESENTATION DE LA CPAM DE VAUCLUSE 17
18.1 - STATUT ET MISSIONS 17
19 DESCRIPTIF DES PRESTATIONS ATTENDUES 18
19.1 OBJET DE L'ACCORD CADRE 18
19.2 ARTICULATION AVEC L'ACCORD-CADRE N°2026-10-MAPA – ACCOMPAGNEMENT SUR UN PROJET DE TRANSFORMATION MANAGERIALE 18
20 DETAIL DES PRESTATIONS ET LIVRABLES ATTENDUS 18
20.1 PHASE 1 – METHODOLOGIE DE TRAVAIL ET TRAVAUX PREPARATOIRES 19
20.1.1 Objectifs 19
20.1.2 Prestations attendues 19
20.1.3 Livrable attendu 19
20.2 PHASE 2 – DIAGNOSTIC PARTAGE 20
20.2.1 Objectifs 20
20.2.2 Prestations attendues 20
20.2.3 Livrable attendu 20
20.3 PHASE 3 – PLAN D'ACTION 20
20.3.1 Objectifs 20
20.3.2 Prestations attendues 20
20.3.3 Livrable attendu 20
20.4 PHASE 4 – ACCOMPAGNEMENT DES MANAGERS 21
20.4.1 Objectifs 21
20.4.2 Prestations attendues 21
20.4.3 Livrable attendu 21
21 CONDITIONS D'EXÉCUTION 21
21.1 OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE 21
21.2 COMPOSITION DE L'EQUIPE PRESTATAIRE 22
21.3 MODALITES DE SUIVI (COMITOLOGIE) 22
21.3.1 Le Comité Technique (COTECH) – Suivi opérationnel 22
21.3.2 Le Comité de Pilotage (COPIL) – Validation stratégique 22
21.4 LIEU D'EXECUTION ET ACCES AUX LOCAUX 22
21.5 PROCESSUS DE VALIDATION 22
21.6 USAGE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE 23
22 DÉROGATIONS AU CCAG PI 23
23 TABLE DES ANNEXES 24

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 de mettre en récit et de réaliser une vidéo sur le déploiement d'un projet de transformation managériale au sein de la CPAM de Vaucluse selon les spécificités décrites au présent cahier des clauses particulières.

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 ce soit auprès des équipes ou auprès des managers.

Dans ce cadre, la Direction de la CPAM de Vaucluse a engagé un projet de transformation managériale de long terme, structuré autour d'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 acteurs concernés (accord-cadre n° 2026-10-MAPA).

L'organisme souhaite, tout au long de cette démarche, réaliser un récit sous forme de vidéo de cette transformation managériale, en donnant la parole et en mettant en lumière les différents acteurs de l'Organisme. Cette narration, engagée dès la phase de diagnostic, vise à donner du sens à la démarche, à en favoriser l'appropriation par l'ensemble des équipes, et à en garder une trace durable dans l'histoire de la CPAM de Vaucluse.

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 : 92111200-4 - Production de films.

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

Les prestations font l'objet d'un accord-cadre à bons de commande mono-attributaire.

Les commandes successives sont adressées sous forme de bons de commande signés par toute personne habilitée à cet effet et transmis au titulaire de l'accord-cadre par tout moyen permettant de donner date certaine de l'acte.

1.4 Etendue de l'accord-cadre

Le montant maximum de l'accord-cadre est fixé à 35 000 € HT sur la durée totale de l'accord-cadre soit 36 mois.

Il n'est pas fixé de montant minimum.

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.

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.

1.6 Clauses de réexamen du contrat initial

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 du contrat ;

- en cas de cession du contrat 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 la 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.

1.7 ***Réalisation de prestations similaires***

Le pouvoir adjudicateur 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 (qui sera transmis pour signature par le candidat retenu lors de la notification) et son annexe :
  - L'Annexe financière n°1 : Le Bordereau des Prix Unitaires (BPU)
- 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 ***Conditions d'attribution des bons de commande***

L'émission des bons de commandes est exécutée au fur et à mesure du besoin, par l'Organisme, dans la limite du **montant maximum fixé à l'accord-cadre.**

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.

3.2 ***- Délai d'exécution***

Les délais d'exécution sont fixés spécifiquement sur chaque bon de commande.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité de l'accord-cadre.

Leur durée d'exécution ne pourra excéder trois (3) mois au-delà de la date d'expiration de l'accord cadre.

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'Organisme 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'Organisme 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 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)

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

7.1.1 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.

Des acomptes mensuels sont possibles pour les bons de commande > 5 000 € HT.

7.1.2 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.

Cet accord cadre n'ouvre pas les droit au versement d'une avance.

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

Cn = 15% + 85% (**010766564** (n) / **010766564** (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 **010766564 : Indices des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) − CPF 59.11 − Production de films cinématographiques, de vidéos et de programmes de télévision.**

Le titulaire s'engage, sous peine de forclusion, à notifier ses nouveaux tarifs (ou son nouveau barème) à l'Organisme 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 et sera facturé dès le 1er jour de retard.

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 des accords-cadre doivent être notifiées 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 seul habilité à présenter au pouvoir adjudicateur la demande de paiement.

Le mandataire est seul 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'Organisme, 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, 14.2 et 14.1.3 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 :

- 100 € 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
Non déclaration de sous traitance	**500 €** / jour de présence Plafonnés à 5 000 € au titre d'un même manquement
Non-respect de la méthodologie validée	**400 €**
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 €**
Retard dans les corrections demandées par l'organisme	**50 € / jour**

Le cumul des pénalités spécifiques prévues au présent tableau ne peut excéder 10 % du montant TTC du bon de commande concerné.

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 le pouvoir adjudicateur 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'Organisme 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 du pouvoir adjudicateur 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'Organisme 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'organisme 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 accord-cadre. Les Parties entendent préciser que seront considérées comme confidentielles les données échangées entre les Parties tout au long de l'exécution de l'accord-cadre.

  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 de l'accord-cadre;
  - ne pas utiliser les informations confidentielles à son profit ou au profit de tout tiers en dehors de la stricte application de l'accord-cadre ;
  - ne pas divulguer les informations confidentielles à tout tiers non autorisé ou non concerné par l'objet de l'accord-cadre;
  - 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 de l'accord-cadre 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 de l'accord-cadre ;
  - 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 accord-cadre et pendant toute sa durée ainsi que pendant une période de cinq ans à compter de la fin du présent accord-cadre 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 Exécution de la prestation aux frais et risques du titulaire.

Le cas échéant, l'Organisme 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'Organisme 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'Organisme

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, livrables et productions réalisées dans le cadre du présent accord-cadre (notamment, sans que cette liste soit limitative : films, rushes, montages, photographies, illustrations, infographies, textes, scénarios, storyboards, podcasts, newsletters), 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 Bordereau des Prix Unitaires 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 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, de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et des droits à l'image afférents aux éléments utilisés ou produits dans le cadre de l'exécution des prestations (musiques, images, polices de caractères, logiciels, droits à l'image et à la voix des personnes filmées ou enregistrées, etc.).

À ce titre, le titulaire s'engage à recueillir, préalablement à toute captation, l'ensemble des autorisations et consentements écrits nécessaires auprès des personnes filmées, enregistrées ou interviewées, ainsi qu'auprès des ayants droit des éléments tiers (musiques, images d'illustration, etc.) intégrés aux livrables.

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

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.

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

CHAPITRE 2 - DISPOSITIONS TECHNIQUES

Il est essentiel que les titulaires 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 Caisse primaire d'assurance maladie (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	50
Agents	499

19 DESCRIPTIF DES PRESTATIONS ATTENDUES

19.1 Objet de l'accord cadre

Le présent accord-cadre a pour objectif de réaliser un récit, sous la forme de deux films vidéo, du déploiement du projet de transformation managériale de la CPAM de Vaucluse.

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 ;
- 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.

Dans ce cadre, la Direction de la CPAM de Vaucluse souhaite être accompagnée dans la mise en récit et la réalisation d'une scénarisation vidéo de ce projet.

Cet accord-cadre constitue le volet narratif et visuel du projet de transformation managérial.

Il vise à valoriser les équipes de la CPAM de Vaucluse et à rendre hommage à leur capacité de transformation.

19.2 Articulation avec l'accord-cadre n°2026-10-MAPA – Accompagnement sur un projet de transformation managériale

Le présent accord-cadre est conçu en complémentarité étroite avec un second accord-cadre portant sur l'accompagnement de la CPAM de Vaucluse dans son projet de transformation managériale (Accord-cadre n° 2026-10-MAPA).

Le titulaire du présent accord-cadre devra collaborer activement avec le titulaire de l'accord-cadre «Accompagnement sur un projet de transformation managériale».

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

Un calendrier commun (annexe 2) et des points de synchronisation mensuels seront à prévoir.

20 DETAIL DES PRESTATIONS ET LIVRABLES ATTENDUS

Le titulaire du marché devra assurer la conception, la réalisation, le tournage et le montage de deux contenus vidéo distincts (court et long format) destinés à accompagner la démarche de transformation managériale de l'Organisme.

Il devra également en assurer une présentation lors d'une réunion dédiée.

Le présent accord-cadre est structuré en quatre phases, en miroir des quatre phases de l'accord-cadre n° 2026-10-MAPA relatif à l'accompagnement RH de la transformation managériale, avec lequel un calendrier commun est établi (Annexe 2).

Phase	Intitulé	Articulation et Contenu principal de l'accord-cadre RH : n°2026-10-MAPA	Prestations attendues **du présent accord cadre** Narration Vidéo : N°2026-11-MAPA
1	**Méthodologie de travail**	Note de méthodologie structurée, cadrage de la démarche, calendrier prévisionnel	**Pré-production** - Participation à la réunion de lancement, - Rédaction d'une note d'intention.
2	**Diagnostic partagé**	Entretiens, ateliers, exploitation des données existantes, rapport de diagnostic	**Pré-production** - Immersion culturelle au sein de l'Organisme, - Réalisation des scénarios détaillés et des fils conducteurs.
3	**Plan d'actions**	Plan d'actions opérationnel, priorisé, assorti d'indicateurs de suivi	**Production (tournage)** Montage et post-production
4	**Déclinaison du plan d'action et accompagnement des managers**	Coaching individuel et collectif, ateliers, séminaires, co-développement, pilotage	**Livraison des deux vidéos** • 1 vidéo format court type Teaser • 1 vidéo format long (5 à 7 minutes) **Présentation aux équipes**

20.1 Phase 1 – Méthodologie de travail et travaux préparatoires

20.1.1 Objectifs

La Phase 1 vise à sécuriser le cadre narratif et opérationnel de la mission avant tout déploiement sur le terrain, en collaboration avec l'alternante vidéaste de la CPAM de Vaucluse.

20.1.2 Prestations attendues

- Participation à la réunion de lancement (kick-off) avec la Direction de l'Organisme et le titulaire du marché Rh ;
- Elaboration de la note d'intention visant à s'aligner aux attendus de l'Organisme notamment en plaçant l'humain au cœur du projet narratif ;

20.1.3 Livrable attendu

Livrable	Contenu
Note d'intention	Rappel des objectifs, ligne éditoriale et graphique adoptée (descriptif du format narratif et de la scénarisation, mode de coordination avec les acteurs interne de l'Organisme dont l'alternante vidéaste de l'Organisme…), calendrier de livraison des deux livrables, profil et nombre d'interviews, lieux et planning de tournage…

Espace créatif laissé au titulaire -> le titulaire est libre de la forme retenue pour présenter la ligne éditoriale

20.2 Phase 2 – Diagnostic partagé

20.2.1 Objectifs

La Phase 2 est une étape cruciale du projet où l'ensemble des acteurs de la chaîne managériale (Codir, managers, agents) est mobilisé simultanément, à l'occasion des entretiens et ateliers du diagnostic RH. Cette phase va venir nourrir les éléments utiles pour bâtir la démarche narrative.

Elle s'étalera dans le temps en passant par un recueil de la parole et des représentations mentales initiales des acteurs avant qu'elles n'évoluent au fil du déploiement de la démarche de transformation managériale.

Le Titulaire doit s'organiser pour capter cette matière avec le titulaire de l'accord-cadre n°2026-10-MAPA portant sur le volet RH.

20.2.2 Prestations attendues

- Immersion culturelle au sein de l'Organisme notamment via une présence du Titulaire aux étapes clés du diagnostic mené par le titulaire de l'accord-cadre RH (n° 2026-10-MAPA), pour capter l'essence des échanges, en coordination étroite avec ce dernier et dans le respect des règles de confidentialité applicables aux données individuelles de diagnostic ;
- Réalisation des scénarios détaillés et fils conducteurs des deux vidéos.

20.2.3 Livrable attendu

Livrables	Contenu
Immersion culturelle	Rencontres des acteurs internes pour nourrir l'écriture ; suivi des travaux du titulaire du marché volet Rh ; repérage des lieux ; casting des personnes interviewées.
Réalisation des scénarios détaillés et fils conducteurs	Réalisation des scenarios détaillés et des fils conducteurs du teaser et du film long qui feront l'objet d'une validation de l'Organisme. Ils doivent valoriser l'humain et expliquer la démarche tout en étant le témoin du parcours réalisé. Un guide des entretiens est attendu ainsi que les illustrations envisagées.

Espace créatif laissé au titulaire —> le nombre, le format (photo, vidéo, audio) et le traitement des témoignages recueillis sont laissés à l'appréciation du titulaire, sous réserve de les justifier dans son mémoire technique.

20.3 Phase 3 – Plan d'action

20.3.1 Objectifs

La Phase 3 vise à faire basculer le récit du constat (diagnostic) vers la projection (production vidéo), en valorisant la dynamique de co-construction engagée avec la ligne managériale, et à préparer la mobilisation de cette dernière en amont du déploiement opérationnel de la Phase 4.

20.3.2 Prestations attendues

- Actualisation de la ligne éditoriale intégrant les arbitrages et priorités du plan d'actions ;
- Production d'un format de valorisation destiné à mobiliser la ligne managériale en amont du déploiement (nombre, durée et nature laissés au choix du titulaire).

20.3.3 Livrable attendu

Livrables	Contenu
Production (tournage)	Production : tournage ; réalisation des interviews et captation des images (portrait, plans de coupe…). Premier livrable en phase de post-production

Montage et post-production :	Montage et post-production : premier montage (derushage et trie des images) permettant de faire valider la structure des vidéos à faire valider par l'Organisme ; montage final et aller-retours de validation (prévoir deux phases de retouche avant la version finale).

Espace créatif laissé au titulaire —> le titulaire propose, dans son mémoire technique, le format, la durée et le traitement créatif de ce support de mobilisation (teaser, capsule, format écrit enrichi, podcast...)

20.4 Phase 4 – Accompagnement des managers

20.4.1 Objectifs

La Phase 4 vise à documenter le déploiement réel des nouvelles pratiques managériales et à finaliser le récit de la transformation par la livraison de deux vidéos (teaser et format long).

Elle comprend également une séquence de présentation aux équipes.

20.4.2 Prestations attendues

- Cession des droits d'auteur et des fichiers sources ;
- Déclinaison multiformat des deux vidéos, avec recadrage adapté à chaque ratio d'image (Horizontal et Vertical), destinées à une diffusion sur intranet, écrans ordinateurs/téléphones et réseaux sociaux (type LinkedIn) ;
- Livraison de deux versions par format :
  - Une version maître (haute définition, sans sous-titrage)
  - Une version accessible sous-titrée en français, permettant un visionnage sans son ;
- Présentation de la vidéo au format long aux équipes.

20.4.3 Livrable attendu

Livrables	Contenu
Deux films à livrer en deux temps	Un film court type teaser (1 à 1mn 30) à livrer en premier ; Un film au format long (6 à 7 minutes) à livrer dans un second temps. *Chaque film est livré en déclinaison multiformat (Horizontal et Vertical), en version maître et en version accessible sous-titrée*
Fichiers sources	Rushes, projet de montage et fichiers d'export, remis à l'Organisme avec le livrable final de chaque film, conformément à la cession des droits prévue au présent CCP.
Présentation aux équipes	Organisation par l'Organisme d'une réunion dédiée durant laquelle le titulaire du marché présente sa création aux équipes ; explique ses choix créatifs ; participe à un échange à chaud ; apporte des conseils comment exploiter au mieux les deux vidéos.

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 de l'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

Il est dérogé aux dispositions de l'article 28.2 du CCAG-PI relatives au délai dont dispose l'acheteur pour procéder aux opérations de vérification des prestations.

Par dérogation, l'Organisme dispose d'un délai de **15 jours ouvrés** à compter de la réception de chaque livrable pour procéder à sa vérification, formuler ses observations, demander des corrections ou prononcer sa validation.

Le Titulaire dispose d'un délai de **5 jours ouvrés** à compter de la réception des observations de l'Organisme pour apporter les corrections demandées.

Le processus de validation se poursuit jusqu'à la levée complète des réserves. L'admission définitive du livrable conditionne sa facturation.

Le dépassement répété, sans justification recevable, du délai de correction par le Titulaire est susceptible d'entraîner l'application des pénalités prévues à l'article 11 du présent 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, du RGPD, ainsi que des obligations de confidentialité applicables au présent accord-cadre.

Le Titulaire s'engage à :

- solliciter l'accord écrit préalable de l'Organisme avant tout recours à un outil d'intelligence artificielle dans la production d'un livrable, en précisant le nom et la version de l'outil utilisé ainsi que la finalité de son utilisation ;
- s'interdire d'introduire dans un outil d'intelligence artificielle toute donnée à caractère personnel, donnée sensible, information confidentielle ou information couverte par le secret professionnel dont il aurait connaissance dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre, notamment les données individuelles recueillies lors des entretiens de diagnostic ;
- s'assurer que l'outil d'intelligence artificielle utilisé ne conserve pas, ne réutilise pas et n'exploite pas à des fins d'entraînement ou d'amélioration de son modèle les informations ou contenus transmis dans le cadre du présent accord-cadre ;
- garantir que l'intelligence artificielle est utilisée exclusivement comme outil d'aide à la production (notamment pour la rédaction, la structuration ou la mise en forme) et qu'elle ne se substitue en aucun cas à l'expertise, à l'analyse et au jugement professionnel du Titulaire ;
- demeurer pleinement responsable de l'exactitude, de la pertinence, de la conformité et de la qualité des livrables remis à l'Organisme, y compris lorsque tout ou partie de leur contenu a été produit ou assisté par un outil d'intelligence artificielle ;
- procéder à une vérification humaine systématique des contenus générés ou assistés par une intelligence artificielle avant leur transmission à l'Organisme, notamment afin de détecter toute erreur, information inexacte, biais ou contenu inapproprié.

Tout manquement aux dispositions du présent article est susceptible d'engager la responsabilité du Titulaire, sans préjudice de l'application des autres dispositions contractuelles.

22 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 de l'accord-cadre Ordre de priorité	Article 4.1
2 – Pièces contractuelles de l'accord-cadre Notification de l'accord-cadre	Article 4.2.1
4 – Remplacement de personnel	Article 3.4.3
7.1.1 – Acomptes – Versement conditionné à la validation de livrables ou sous-livrables précis	Article 11.2
7.1.3 – Modalités de révision des prix	Article 10.2.2

11 – Pénalités Absence de 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
21 – 5 – Délai de vérification des prestations	Article 28.2

23 TABLE DES ANNEXES

ANNEXE 1 Organigramme

ANNEXE 2 Planning prévisionnel du projet

ANNEXE 3 Clause de confidentialité

ANNEXE 4 Politique Usage IA Assurance Maladie