CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DU PUY-DE-DOME
2/4 RUE SERGE GAINSBOURG
63100 CLERMONT-FERRAND

Marché public de services

Prestations de conciergerie d'entreprise au profit des agents

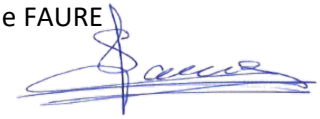
de la CPAM du Puy-de-Dôme

Procédure adaptée

Marché n° : 2026-038

Cahier des Clauses Particulières

(C.C.P.)

Rédigé par :	Contrôlé par :	Validé par :
Stéphane FAURE  Karine LALITTE  11/09/2026	Céline ARNAUD  11/09/2026	Camille POGGI  11/09/2026

SYNTHÈSE DU CONTRAT	
	Marché public de services Objet : Prestations de conciergerie d'entreprise au profit des agents de la CPAM du Puy-de-Dôme
	Acheteur : CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DU PUY-DE-DOME 2/4 RUE SERGE GAINSBOURG 63100 - CLERMONT-FERRAND
	Le marché inclut des considérations environnementales.
	Le marché n'inclut pas de considérations sociales.
	Marché passé en procédure adaptée, en application de l'article R. 2123-1, 1° du code de la commande publique. CCAG applicable au marché public : CCAG Fournitures Courantes et Services.
	Lieux suivants : Site Solaris, 2/4 rue Serge Gainsbourg, 63100 CLERMONT-FERRAND Site d'Issoire, 34 rue Antonin Gaillard, 63500 ISSOIRE Site de Riom, 2 bis avenue de Châtel-Guyon, 63200 RIOM Site de Thiers, 20 rue des Docteurs Dumas, 63000 THIERS Site de Pasteur, 2 rue du Puits Artésien, 63000 CLERMONT-FERRAND Site d'Ambert, 21 boulevard de l'Europe, 63600 AMBERT CNDA (Centre National de Dépôt et d'Agrément), 435 avenue Georges Frêche, 34173 CASTELNAU LE LEZ
	Le marché n'est pas alloti.
	La durée initiale du marché est de 6 mois.
	Le marché est à prix forfaitaire.
	Le marché est révisable.
	Tranches : Le marché n'est pas divisé en tranches. Prestations similaires : Sans objet
	Le marché n'est pas réservé à une profession particulière.

SOMMAIRE

PARTIE 1. PRÉAMBULE 5

PARTIE 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES 6

ARTICLE 1. REPRÉSENTANT DE L'ACHETEUR 6
ARTICLE 2. OBJET DU MARCHÉ PUBLIC 6
ARTICLE 3. DÉLAI D'EXÉCUTION 6
ARTICLE 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS 8
ARTICLE 5. ASSURANCES 8
ARTICLE 6. INTERVENANTS 8
6.1. SOUS-TRAITANCE 8
6.2. GROUPEMENT D'OPERATEURS ECONOMIQUES 9

PARTIE 3. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT 10

ARTICLE 7. CARACTÉRISTIQUES DES PRIX DU MARCHÉ PUBLIC 10
7.1. MODALITES DE FIXATION DES PRIX 10
7.2. CONTENU DU PRIX 10
7.3. VARIATION DES PRIX 10
ARTICLE 8. AVANCE 10
ARTICLE 9. RETENUE DE GARANTIE 11
ARTICLE 10. MODALITÉS DE PAIEMENT 11
10.1. DELAI DE PAIEMENT 11
10.2. FACTURATION 11

PARTIE 4. MODALITÉS D'EXÉCUTION 13

ARTICLE 11. MODALITÉS DE COMMUNICATION ENTRE LES PARTIES 13
ARTICLE 12. DÉVELOPPEMENT DURABLE ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
ARTICLE 13. PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES ET MODIFICATIONS 13
ARTICLE 14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE 13
14.1. REGIME DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE 14

PARTIE 5. CONSTATATION DE L'EXÉCUTION, GARANTIE ET MAINTENANCE 15

ARTICLE 15. ADMISSION 15
ARTICLE 16. DÉLAI DE GARANTIE 15

PARTIE 6. CLAUSES DIVERSES 16

ARTICLE 17. CONFIDENTIALITÉ – SÉCURITÉ 16
17.1. CONFIDENTIALITE 16
17.2. SECURITE 17
ARTICLE 18. RECOURS AUX TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS 17

PARTIE 7. DÉFAILLANCE DANS L'EXÉCUTION 18

ARTICLE 19. PÉNALITÉS ET PRIMES 18
ARTICLE 20. MESURES COERCITIVES 20
ARTICLE 21. CAS DE RÉSILIATION 20
ARTICLE 22. LITIGES ET DIFFÉRENDS 20

PARTIE 8. DÉROGATIONS AU CCAG 21

PARTIE 9. CLAUSES TECHNIQUES 22

ARTICLE 23. DESCRIPTION TECHNIQUE DU MARCHÉ À RÉALISER ..... **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
ARTICLE 24. DESCRIPTION DES PRESTATIONS 22
ARTICLE 25. EXÉCUTION DES PRESTATIONS 24

ARTICLE 26. DÉVELOPPEMENT DU TISSU ÉCONOMIQUE LOCAL 26
ARTICLE 27. ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 26
ANNEXE 1 - CONTRAT DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES 28

PARTIE 1. PREAMBULE

Législation applicable

Cette procédure est conclue conformément à l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés des organismes de sécurité sociale et en application du Code de la commande publique et de l'Arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du Cahier des clauses administratives générales applicable.

Le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE est d'application.

PARTIE 2. DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1. REPRESENTANT DE L'ACHETEUR

La CPAM du Puy-de-Dôme est représentée par son Directeur, M. Stéphane CASCIANO, en vertu de l'article 7 de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant règlement sur les marchés des Organismes de Sécurité Sociale.

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Puy-de-Dôme est un organisme privé gérant une mission de service public, organisme de Sécurité Sociale soumis à l'arrêté du 19 juillet 2018 portant règlementation sur les marchés publics des Organismes de Sécurité Sociale ainsi qu'au Code de la Commande Publique issue de l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du Code de la Commande Publique et le décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du Code de la Commande Publique.

ARTICLE 2. OBJET DU MARCHE PUBLIC

Objet des services : Prestations de conciergerie d'entreprise au profit des agents de la CPAM du Puy-de-Dôme.

Préambule
Dans le cadre de sa démarche en faveur de la qualité de vie et des conditions de travail, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Puy-de-Dôme souhaite mettre en place un service de prestations de conciergerie à destination de ses salariés.

La conciergerie a pour objectif de mettre à la disposition des salariés une gamme de services leur permettant notamment de gagner du temps, de faciliter la réalisation de certaines démarches du quotidien et de se décharger de contraintes personnelles, contribuant ainsi à réduire leur charge mentale et à favoriser un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

La CPAM souhaite ainsi proposer une offre de services diversifiée, accessible et adaptée aux besoins de ses salariés, sur l'ensemble des sites concernés par le présent marché.

Lieux de prestation du service :
- Site Solaris, 2/4 rue Serge Gainsbourg, 63100 CLERMONT-FERRAND
- Site d'Issoire, 34 rue Antonin Gaillard, 63500 ISSOIRE
- Site de Riom, 2 bis avenue de Châtel-Guyon, 63200 RIOM
- Site de Thiers, 20 rue des Docteurs Dumas, 63000 THIERS
- Site de Pasteur, 2 rue du Puits Artésien, 63000 CLERMONT-FERRAND
- Site d'Ambert, 21 boulevard de l'Europe, 63600 AMBERT
- CNDA (Centre National de Dépôt et d'Agrément), 435 avenue Georges Frêche, 34173 CASTELNAU LE LEZ

ARTICLE 3. DELAI D'EXECUTION

Durée et délai d'exécution du marché :
Le marché est conclu pour une durée de six (6) mois.

La date de début du marché public est prévue le 1 janvier 2027 ou le jour de la notification au(x) titulaire(s) si celle-ci intervient postérieurement au 1 janvier 2027.
La date de fin prévisionnelle du marché public est prévue le 30 juin 2027 ou 6 mois après sa date de notification effective.

Caractéristiques du délai d'exécution du marché :
Par dérogation à l'article 13 du CCAG fournitures courantes et services, la durée du marché ne commence pas à sa notification.

Reconduction :
Le marché est reconductible expressément, il comprend 2 reconductions. La durée de chaque reconduction est de :
- Reconduction 1 : 6 mois.
- Reconduction 2 : 12 mois.

À l'issue de la période initiale, le marché pourra être reconduit une première fois pour une durée de six (6) mois, sous réserve des résultats de l'évaluation de la période expérimentale et de la décision expresse du pouvoir adjudicateur.

À l'issue de cette première période de reconduction, le marché pourra être reconduit une seconde fois pour une durée de douze (12) mois, sous réserve de l'évaluation du service et de la décision expresse du pouvoir adjudicateur.

La durée totale du marché, reconductions comprises, ne pourra excéder vingt-quatre (24) mois.

Suivi de la période expérimentale :
La période initiale de six (6) mois constitue une phase expérimentale destinée à évaluer l'attractivité, l'utilisation, la pertinence et la viabilité du service de conciergerie.

Il est prévu un bilan de lancement à deux mois, ainsi qu'un bilan intermédiaire à quatre mois permettant d'évaluer l'évolution du nombre d'utilisateurs, des demandes et des prestations réalisées.

À l'issue des cinq premiers mois, une évaluation globale du dispositif sera réalisée afin d'apprécier la pertinence de sa reconduction. Cette évaluation prendra notamment en compte :

- L'évolution positive du nombre de salariés utilisateurs et du nombre de demandes formulées au cours des différents mois de la période expérimentale, avec au moins 65 à 75 salariés ayant utilisé le service au cours des cinq premiers mois. L'objectif minimal étant d'atteindre 75 utilisateurs actifs à la fin de la période initiale, soit 10% des effectifs de la CPAM du Puy-de-Dôme (750 salariés).
- Le respect des engagements contractuels du titulaire, notamment en matière de permanences, de passages, de délais de traitement et de reporting,
- L'absence de manquements graves ou répétés dans l'exécution des prestations,
- Le niveau de satisfaction des utilisateurs et la nature et le nombre des réclamations enregistrées.
- La décision de première reconduction est prise par le pouvoir adjudicateur au regard de l'ensemble de ces éléments. L'atteinte des indicateurs précités ne confère aucun droit à reconduction au titulaire.

À l'issue de la première période de reconduction, une nouvelle évaluation permettra d'apprécier la pertinence de la poursuite du service. La seconde reconduction, d'une durée de douze (12) mois, pourra être décidée au regard notamment du niveau d'utilisation du service, de la satisfaction des utilisateurs et de l'intérêt du dispositif pour la collectivité.

Les reconductions ne sont pas automatiques. Elles sont prononcées par décision expresse du pouvoir adjudicateur et notifiées au titulaire dans les conditions prévues par les pièces contractuelles du marché.

En cas de non-reconduction, le marché prend fin à l'issue de la période contractuelle en cours, sans que le titulaire puisse prétendre à une indemnité du seul fait de cette non-reconduction.
A l'issue de la dernière reconduction, plus aucune nouvelle commande ne pourra être réalisée en exécution de ce marché.

Si l'acheteur ne souhaite pas reconduire le marché, il doit prendre une décision expresse de non-reconduction, qu'il notifie au titulaire au plus tard 15 jours calendaires avant la date d'échéance du marché initial ou d'une reconduction ultérieure.
Le titulaire ne peut s'opposer à la non-reconduction du marché.

Délai d'exécution des prestations de conciergerie :

Les délais d'exécution des prestations (délais de traitement et de restitution des biens des usagers) correspondent aux **délais maximaux en jours calendaires sur lesquels le titulaire s'est engagé dans son offre technique**, conformément aux exigences du sous-critère 2 du Règlement de la Consultation. Ces délais deviennent contractuels et s'imposent au titulaire.

Délais de traitement des demandes et réclamations :
Conformément à l'article 24.5 du présent document, le titulaire est contractuellement tenu de répondre à toute réclamation ou demande d'information des salariés dans un **délai maximal de 48 heures ouvrées**.

ARTICLE 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG fournitures courantes et services, les documents contractuels prévalent dans l'ordre de priorité ci-dessous.
- L'acte d'engagement (AE) et ses éventuelles annexes financières
- Le Cahier des Clauses Particulières
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés de Fournitures courantes et services (CCAG FCS) (*)
- Le cadre de réponse technique
- Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs éventuels actes modificatifs, postérieurs à la notification du marché

(*) Ces documents sont des documents généraux que le titulaire peut se procurer sur le site internet de la Direction des Affaires Juridiques du Ministère chargé de l'économie.

ARTICLE 5. ASSURANCES

Le titulaire contracte les assurances couvrant sa responsabilité en matière d'accidents de travail. Le titulaire contracte également les assurances couvrant sa responsabilité civile, pour les dommages matériels et corporels pouvant être causés à l'acheteur et aux tiers lors de l'exécution du marché.

ARTICLE 6. INTERVENANTS

6.1. Sous-traitance

Présentation d'un sous-traitant

Le titulaire du marché peut, sous sa responsabilité, sous-traiter uniquement l'exécution de certaines parties du marché, conformément aux articles L. 2193-1 à L. 2193-14 et R. 2193-1 à R. 2193-22 du code de la commande publique. Ainsi, la sous-traitance totale du marché est interdite.

Modalités d'acceptation du sous-traitant et d'agrément des conditions de paiement

Le titulaire doit préalablement obtenir de l'acheteur l'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement. Ces deux formalités exigées doivent être constatées par un acte spécial signé par l'acheteur et par le titulaire, pouvant prendre la forme du formulaire DC4.

La demande doit contenir :
- la nature des prestations sous-traitées ;
- le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- le montant maximum des sommes à verser au sous-traitant ;
- les conditions de paiement prévues au projet de contrat de sous-traitance et, le cas échéant, les modalités de variation des prix ;
- le cas échéant, les capacités du sous-traitant sur lesquelles le titulaire s'appuie ;
- une déclaration attestant que le sous-traitant n'est pas placé dans un des cas d'exclusion de la procédure de passation mentionné au chapitre Ier du titre IV du code de la commande publique ;
- l'exemplaire unique ou le certificat de cessibilité ou une attestation ou une main levée du bénéficiaire de la cession ou du nantissement de créance afin d'établir qu'aucune cession ni aucun nantissement de créance résultant du marché ne font obstacle au paiement direct du sous-traitant.

Le titulaire qui recourt à la sous-traitance des prestations du marché, sans avoir au préalable obtenu de l'acheteur l'acceptation du sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement encourt la résiliation du marché à ses torts exclusifs.

Paiement direct des sous-traitants

Lorsque le montant du contrat de sous-traitance est égal ou supérieur à 600 euros TTC, le sous-traitant qui a été accepté et dont les conditions de paiement ont été agréées est payé directement par l'acheteur, pour la partie du marché dont il assure l'exécution.

6.2. Groupement d'opérateurs économiques

Si le groupement titulaire du marché est conjoint, chaque membre du groupement s'engage à exécuter les prestations qui sont susceptibles de lui être attribuées dans le marché.

Si le groupement titulaire du marché est solidaire, chacun des opérateurs économiques membres du groupement est engagé financièrement pour la totalité du marché.

PARTIE 3. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

ARTICLE 7. CARACTERISTIQUES DES PRIX DU MARCHE PUBLIC

7.1. Modalités de fixation des prix

La rémunération du présent marché se fait sur la base d'un prix forfaitaire.

Le marché à prix forfaitaire est celui dans lequel un prix forfaitaire couvre l'ensemble des prestations du marché ou de chacun des postes.

7.2. Contenu du prix

En complément des dispositions de l'article 10.1.3 du CCAG fournitures courantes et services, Conformément à l'article 10.1.3 du CCAG fournitures courantes et services les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, les frais afférents au conditionnement, au stockage, à l'emballage, à l'assurance et au transport jusqu'au lieu de livraison, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risque et les marges bénéficiaires.
Toutefois, les frais engendrés par l'absence de demande du titre de transport administratif par le titulaire ou par le retard du titulaire à présenter cette demande restent à sa charge. Les frais de manutention et de transport, qui naîtraient de l'ajournement ou du rejet des prestations, sont à la charge du titulaire.

7.3. Variation des prix

La révision des prix est applicable périodiquement de la manière suivante : Les prix seront révisés annuellement à la date anniversaire du marché.
Le prix révisé est calculé par l'application au prix du marché d'un coefficient de révision CR résultant de la variation des index définis ci-dessous.

Prix révisé = Prix initial du marché * CR

CR = 0,85 * c1/C1 + 0,15

où
c1 = indice 001565196 en vigueur à la date de début d'exécution des prestations - 3 mois
C1 = indice 001565196 en vigueur à la date de remise de l'offre finale par le titulaire

Le coefficient de révision des prix s'applique sur l'entièreté de la DPGF.

Détermination des prix de règlement :
En complément des dispositions de l'article 10.2 du CCAG fournitures courantes et services, En cas d'arrêt d'un indice de révision des prix, celui-ci est substitué de plein droit par le nouvel indice prévu par l'INSEE pour remplacer l'indice arrêté, ou à défaut, l'indice le plus proche de l'objet du marché, dans le respect des dispositions du Code monétaire et financier.

Si un coefficient de raccordement est prévu pour la transition entre l'indice arrêté et le nouvel indice, il se verra appliqué de plein droit dans le présent marché.

ARTICLE 8. AVANCE

Aucune avance n'est accordée pour ce marché.

ARTICLE 9. RETENUE DE GARANTIE

Le titulaire est dispensé de la constitution d'une garantie.

ARTICLE 10. MODALITES DE PAIEMENT

10.1. Délai de paiement

Le délai global de paiement ne pourra excéder 30 jours calendaires. Le point de départ du délai de paiement est la date de réception de la demande de paiement par l'acheteur.

Les factures sont transmises par l'intermédiaire du portail de facturation **Chorus Pro**, la date de réception de la demande de paiement correspond à la date de notification à l'acheteur du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation **Chorus Pro**.

Lorsque les sommes dues au titulaire n'ont pas été payées à l'échéance du délai de paiement, celui-ci a droit au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement (d'un montant de 40 €), dans les conditions prévues par l'article L. 2192-13 et suivants du code de la commande publique.

10.2. Facturation

La transmission des factures sera effectuée sous un format électronique, conformément aux articles L 2192-1 à L 2192-7 du code de la commande publique.
Les titulaires sont dans l'obligation d'adresser leurs factures sous format électronique par l'intermédiaire du portail de facturation Chorus Pro mis gratuitement à leur disposition.
Le titulaire devra adresser ses factures selon l'un des modes de transmission proposé par Chorus Pro et suivre le traitement de ces dernières.
Pour de plus amples informations sur le fonctionnement de cette solution, le titulaire pourra se connecter sur le site d'information accessible à l'adresse suivante : https://communaute.chorus-pro.gouv.fr
Information sur l'Acheteur :
Nom : CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DU PUY-DE-DOME
SIRET : 77563424900053
En application de l'article D2192-2 du code de la commande publique, la facture électronique doit obligatoirement comporter les mentions suivantes :

1° La date d'émission de la facture ;
2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, les références du contrat ou le numéro de l'engagement attribué par le système d'information financière et comptable du destinataire de la facture ;
5° La désignation du payeur, avec l'indication, pour les personnes publiques, du code d'identification du service chargé du paiement ;
6° La date d'exécution des services ;
7° La quantité et la dénomination précise des prestations réalisées ;
8° Le prix unitaire hors taxes des prestations réalisées ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
9° Le montant total de la facture, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
10° L'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
11° Le cas échéant, les modalités de règlement ;
12° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

Les factures comportent en outre les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.
Le titulaire est informé que l'utilisation du portail de facturation est exclusive de tout autre mode de transmission.

Ainsi, lorsqu'une facture lui est transmise en dehors du portail de facturation, l'acheteur pourra la rejeter après avoir informé le titulaire par tout moyen de son obligation de transmettre ses factures par l'intermédiaire de ce portail et l'avoir invité à utiliser le portail de facturation.

Le titulaire sera averti par tout moyen donnant date certaine de l'envoi des raisons qui s'opposent au paiement. La répétition d'erreurs sur les factures entrainera leur rejet systématique sans que l'acheteur soit tenu de procéder à la rectification de chaque prix. Les conséquences de ces négligences seront supportées par le titulaire sans qu'il puisse prétendre de ce fait aux intérêts moratoires.

PARTIE 4. MODALITES D'EXECUTION

ARTICLE 11. MODALITES DE COMMUNICATION ENTRE LES PARTIES

Représentation du titulaire et obligations d'information relative au titulaire :
Dès la notification du marché, le titulaire désigne une ou plusieurs personne(s) physique(s), habilitée(s) à le représenter pour les besoins de l'exécution du marché. D'autres personnes physiques peuvent être habilitées par le titulaire en cours d'exécution du marché.
En cours d'exécution du marché, le titulaire est tenu d'informer l'acheteur de toutes modifications se rapportant aux personnes ayant le pouvoir de l'engager, à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité, à sa raison sociale ou à sa dénomination, à son adresse ou à son siège social, ainsi qu'aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitants et l'agrément de ses conditions de paiement et de façon générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement de l'entreprise pouvant influer sur le déroulement du marché.

Bons de commande :
Sans objet

ARTICLE 12. INSERTION SOCIALE

Les documents particuliers du marché ne prévoient pas que le titulaire réalise une action d'insertion permettant l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles.

ARTICLE 13. PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES ET MODIFICATIONS

Clause de réexamen :
La présente clause a pour objet de permettre à l'acheteur de faire évoluer, en cours d'exécution du marché, le nombre de permanences et de passages sur les différents sites, sans nouvelle procédure de mise en concurrence.

Les modifications du contrat seront passées dans le respect des dispositions des articles R. 2194-1 à R. 2194-10 du code de la commande publique.
Ces modifications peuvent notamment porter sur :
- l'augmentation ou la diminution du nombre de permanences ;
- l'augmentation ou la diminution du nombre de passages sur les sites ;
- la répartition des permanences ou passages entre les différents sites ;
- la modification des jours et horaires des permanences ou passages.

Ces évolutions peuvent notamment être mises en œuvre en fonction de l'évolution des besoins de l'acheteur, de la fréquentation du service ou de l'évolution du nombre de sites concernés.

Limites financières et champ d'application :
Les incidences financières des modifications sont déterminées de manière stricte sur la base des prix forfaitaires prévus dans les documents financiers du marché (DPGF).
Conformément aux principes de transparence et d'égalité de traitement des candidats, le montant cumulé de l'ensemble des modifications décidées sur le fondement de la présente clause de réexamen **ne pourra excéder un plafond maximal de 15 % du montant financier initial du marché** (reconductions comprises, le cas échéant), sur toute sa durée d'exécution.
Les modifications apportées dans le cadre de la présente clause ne peuvent avoir pour effet de modifier la nature globale du marché.

ARTICLE 14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

14.1. Régime des droits de propriété intellectuelle

Conformément au chapitre VI du CCAG Fournitures courantes et services, le titulaire accorde à l'acheteur les droits nécessaires pour utiliser ou faire utiliser les résultats, en l'état ou modifiés, de façon permanente ou temporaire, en tout ou partie, par tout moyen et sous toutes formes, pour les besoins et finalités d'utilisation exprimés dans les documents et en toute hypothèse pour les besoins d'utilisation découlant de l'objet des prestations commandées dans le cadre du marché.

PARTIE 5. CONSTATATION DE L'EXECUTION, GARANTIE ET MAINTENANCE

ARTICLE 15. ADMISSION

Par dérogation à l'article 27 du CCAG fournitures courantes et services, l'admission des prestations fait l'objet d'une vérification périodique mensuelle.

À la fin de chaque mois, le titulaire transmet à la CPAM du Puy-de-Dôme un état récapitulatif détaillé certifiant le respect du nombre de permanences, des délais d'exécution et des engagements RSE fixés au marché.

La CPAM dispose d'un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la réception de ce document pour notifier sa décision :

- L'admission : prononcée si les prestations sont conformes, déclenchant le paiement de la facture mensuelle ;
- L'admission avec réfaction : en cas de défaut de conformité mineur, entraînant une réduction du prix facturé ;
- L'admission avec application de pénalités : en cas d'inexécution constatée (ex: absence injustifiée du concierge, non-respect des délais), entraînant la déduction des pénalités financières prévues au marché directement sur la facture du mois concerné, **dans les conditions prévues à l'article 19**.

ARTICLE 16. DELAI DE GARANTIE

Par dérogation à l'article 33 du CCAG fournitures courantes et services, aucun délai de garantie n'est applicable à ce marché. Le délai de garantie est à déterminer par le candidat.

PARTIE 6. CLAUSES DIVERSES

ARTICLE 17. CONFIDENTIALITE – SECURITE

17.1. Confidentialité

Sans préjudice de l'application de l'article 5 du CCAG FCS et dans le cadre des dispositions prises par le pouvoir adjudicateur, le titulaire se soumet à toutes les obligations résultant pour lui de leur application ainsi qu'à celles découlant des textes législatifs et réglementaires à la protection du secret et à la non communication des données personnelles dont il pourrait avoir connaissance ou être amené à détenir dans le cadre de sa prestation.

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 support numérique, 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 (5) ans à compter de la fin du présent Contrat et pour quelque cause que ce soit.

17.2. Sécurité

Le titulaire prend notamment les dispositions nécessaires à la protection des biens et équipements sur le lieu de son intervention. Il engage sa responsabilité en ce qui concerne les dégradations occasionnées dans le cadre de sa mission.

Le titulaire se soumet aux conditions d'accès aux locaux et s'engage à respecter les consignes de sécurité.

Pour les entreprises extérieures, intervenant pour la première fois sur un des sites de la CPAM et notamment dans le cadre de travaux importants comportant des risques particuliers ou de co-activité, il sera procédé, préalablement au démarrage de la prestation, à une présentation du site, des équipements en place, notamment en matière de sécurité et de consignes à respecter.

Les entreprises extérieures intervenantes auront de ce fait une obligation d'alerte, dès lors qu'elles, ou leurs préposés, auront connaissance d'un incident ou de tout dysfonctionnement mettant en péril la sécurité des personnes ou des sites.

ARTICLE 18. RECOURS AUX TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

Le titulaire s'engage à respecter la législation sociale et du travail applicable aux personnes mobilisées pour l'exécution du marché.
Le recours à des travailleurs indépendants doit correspondre à une activité réellement indépendante et ne doit pas avoir pour objet ou pour effet de dissimuler une relation de travail salariée.
Le titulaire veille notamment à ce qu'un travailleur présenté comme indépendant ne soit pas placé, dans les faits, sous son autorité, son contrôle ou ses directives dans des conditions caractérisant un lien de subordination juridique.
À la demande de l'acheteur, le titulaire justifie du statut des personnes affectées à l'exécution du marché et des conditions dans lesquelles elles interviennent.
Tout manquement aux dispositions du présent article peut donner lieu à l'application des pénalités prévues au présent CCAP, sans préjudice des autres mesures ou sanctions prévues par la réglementation applicable.

PARTIE 7. DEFAILLANCE DANS L'EXECUTION

ARTICLE 19. PENALITES ET PRIMES

Pénalités applicables en cas de manquement aux obligations contractuelles
Les dates, délais, fréquences et échéances mentionnés dans le présent CCAP, dans le CCTP ou fixés dans l'Acte d'Engagement revêtent un caractère impératif pour le titulaire, qui s'engage aux respecter.

En cas de manquement aux obligations contractuelles, les pénalités définies ci-après sont appliquées dans les conditions prévues au présent article.
L'application d'une pénalité intervient après examen, le cas échéant, des observations et justificatifs produits par le titulaire dans les conditions prévues au présent CCAP.

1. Dépassement du délai de réalisation des prestations
Le titulaire s'engage à respecter les délais de réalisation prévus au CCTP ou annoncés aux utilisateurs conformément aux dispositions du marché, pour chaque prestation.
En cas de dépassement, imputable au titulaire, du délai de réalisation, une pénalité forfaitaire de dix (10) euros par jour calendaire de retard et par prestation concernée est appliquée.
La pénalité est due à compter du lendemain de la date à laquelle la prestation aurait dû être réalisée et jusqu'à la date de sa réalisation effective.
Lorsque le délai de réalisation est exprimé en heures, le retard est décompté à compter de l'expiration du délai prévu, chaque période de vingt-quatre (24) heures entamée constituant un jour de retard.
L'information de l'utilisateur concernant un retard ne suspend ni ne reporte l'application de la pénalité.
Aucune pénalité n'est appliquée lorsque le retard résulte d'un événement non imputable au titulaire, dûment justifié.

2. Non-conformité des services proposés
En cas de constat d'une non-conformité d'un service proposé par le titulaire au regard des engagements définis dans son offre ou des exigences du marché, le titulaire est informé du manquement constaté.
Les deux premiers incidents constatés sur la durée du marché ne donnent pas lieu à pénalité.
À compter du troisième incident constaté, une pénalité forfaitaire de cinquante (50) euros par incident supplémentaire est appliquée.
Les incidents sont décomptés sur la durée totale du marché, y compris en cas de reconduction.

3. Non-réalisation d'une animation programmée
Lorsqu'une permanence programmée prévue au CCTP ou dans le planning validé avec la CPAM n'est pas assurée et que la CPAM n'en a pas été préalablement informée, une pénalité forfaitaire de cent (100) euros par permanence non assurée est appliquée.
Aucune pénalité n'est appliquée lorsque l'absence est dûment justifiée par un événement non imputable au titulaire, imprévisible ou ne pouvant raisonnablement être évité ou surmonté, sous réserve que le titulaire ait informé la CPAM dans les meilleurs délais et ait pris les mesures nécessaires pour assurer la continuité du service.

4. Absence d'un passage programmé
Lorsqu'un passage programmé prévu au CCTP ou validé avec la CPAM n'est pas effectué et que la CPAM n'en a pas été préalablement informée, une pénalité forfaitaire de cinquante (50) euros par passage non effectué est appliquée.
Aucune pénalité n'est appliquée lorsque l'absence est dûment justifiée dans les conditions prévues au présent article.

5. Absence ou insuffisance d'animations

Le titulaire s'engage à assurer le nombre d'animations prévu dans son offre, avec un minimum d'une (1) animation par trimestre, sauf engagement plus favorable précisé dans son offre.
En cas de non-réalisation d'une animation programmée, sans motif dûment justifié et sans information préalable de la CPAM, une pénalité forfaitaire de cent (100) euros par animation non réalisée est appliquée.
Lorsque le titulaire s'est engagé, dans son offre, sur une fréquence d'animations supérieure au minimum prévu au marché, cette fréquence constitue un engagement contractuel.

6. Recours abusif aux travailleurs indépendants
En cas de recours à un travailleur présenté comme indépendant alors que les conditions réelles d'exercice de son activité caractérisent une relation de travail salariée, une pénalité forfaitaire de cinq cents (500) euros par manquement constaté peut être appliquée.
Avant toute application de cette pénalité, le titulaire est invité à présenter ses observations et à fournir, le cas échéant, tout justificatif relatif au statut et aux conditions d'intervention de la personne concernée.

Justification des manquements

Tout manquement aux obligations contractuelles est constaté par la CPAM et porté à la connaissance du titulaire.
Lorsque la CPAM envisage l'application d'une pénalité, le titulaire est invité, par écrit, à présenter ses observations et à fournir tout élément permettant de justifier les circonstances à l'origine du manquement, dans le délai prévu par les pièces contractuelles du marché.
Le titulaire demeure pleinement responsable de la bonne exécution des prestations qui lui sont confiées, y compris lorsque leur réalisation implique l'intervention de sous-traitants, fournisseurs, partenaires ou autres prestataires.
En conséquence, les retards, absences, défaillances ou difficultés rencontrés par les sous-traitants, fournisseurs, partenaires ou autres prestataires du titulaire ne constituent pas, à eux seuls, un motif d'exonération des pénalités.
Seules les circonstances non imputables au titulaire, présentant un caractère exceptionnel et ne pouvant raisonnablement être évitées ou surmontées par la mise en œuvre des moyens appropriés, pourront, après examen des éléments produits par le titulaire, justifier une exonération totale ou partielle de la pénalité.
Le titulaire s'engage à informer la CPAM, dans les meilleurs délais, de tout événement susceptible d'affecter la bonne exécution des prestations et à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires afin d'en limiter les conséquences.
À défaut d'observations dans le délai imparti ou lorsque les éléments produits ne permettent pas d'établir que le manquement n'est pas imputable au titulaire, la pénalité peut être appliquée dans les conditions prévues au présent article.

Application et déduction des pénalités
Les pénalités sont appliquées après constatation du manquement et examen, le cas échéant, des observations et justificatifs produits par le titulaire.
Les pénalités sont déduites des sommes dues au titulaire, notamment lors du règlement de la facture suivant leur constatation.
L'application des pénalités ne fait pas obstacle à l'application des autres mesures ou recours prévus par les pièces contractuelles du marché.

<u>Dérogations relatives aux pénalités :</u>
Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG fournitures courantes et services, les pénalités applicables en cas de retard d'exécution sont celles listées au sein du présent document.

<u>Dérogations ou précisions relatives aux primes :</u>
Les documents du marché ne prévoient pas le versement de primes.

ARTICLE 20. MESURES COERCITIVES

Exécution de la prestation aux frais et risques du titulaire :
Conformément à l'article 45 du CCAG fournitures courantes et services, l'acheteur peut faire procéder par un tiers à l'exécution de tout ou partie des prestations prévues par le marché, aux frais et risques du titulaire, soit lorsque le titulaire n'a pas déféré à une mise en demeure de se conformer aux stipulations du marché ou aux ordres de service, ou en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation du marché pour faute du titulaire, à la condition que la décision de résiliation le mentionne expressément.
L'augmentation des dépenses, par rapport aux prix du marché, résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du titulaire, est à la charge du titulaire. La diminution des dépenses ne lui profite pas.

ARTICLE 21. CAS DE RESILIATION

Les dispositions du chapitre V du titre IX du livre 1er de la 2ème partie du code de la commande publique s'appliquent.

Principes généraux :
Conformément à l'article 38 du CCAG fournitures courantes et services, l'acheteur peut mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet du marché avant l'achèvement de celles-ci, soit à la demande du titulaire dans les conditions prévues à l'article 40, soit pour faute du titulaire dans les conditions prévues à l'article 41 du CCAG fournitures courantes et services, soit dans le cas des circonstances particulières mentionnées à l'article 39 du CCAG fournitures courantes et services.
L'acheteur peut également mettre fin, à tout moment, à l'exécution des prestations pour un motif d'intérêt général. Dans ce cas, le titulaire a droit à être indemnisé du préjudice qu'il subit du fait de cette décision, selon les modalités prévues à l'article 42 du CCAG fournitures courantes et services.

ARTICLE 22. LITIGES ET DIFFERENDS

Les différends et litiges se règlent selon les dispositions de l'article 46 du CCAG des marchés publics de Fournitures Courantes et de Services.

En cas de litige, les coordonnées du service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours et de l'instance chargée des procédures de recours sont les suivantes :
Tribunal Judiciaire de Clermont-Ferrand
Tél. : 0473317700
Email : tj-clermont-ferrand@justice.fr

Les coordonnées de l'instance chargée des procédures de médiation sont les suivantes:
Tribunal Judiciaire de Clermont-Ferrand
Tél. : 0473317700
Email : tj-clermont-ferrand@justice.fr

PARTIE 8. DEROGATIONS AU CCAG

Il est dérogé à l'article 4.1 du CCAG Fournitures Courantes et Services.
Il est dérogé à l'article 13 du CCAG Fournitures Courantes et Services.
Il est dérogé à l'article 14.1 du CCAG Fournitures Courantes et Services.
Il est dérogé à l'article 33 du CCAG Fournitures Courantes et Services.

PARTIE 9. CLAUSES TECHNIQUES

ARTICLE 23. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

23.1. Périmètre de la mission

Dans le cadre de la prestation de conciergerie, le titulaire a notamment pour missions de :

- répondre aux demandes personnelles des salariés sur leur lieu de travail ;
- assurer la prise en charge et le suivi des demandes formulées par les salariés ;
- facturer directement aux salariés les prestations qu'ils commandent, au tarif annoncé et, le cas échéant, au tarif préférentiel proposé ;
- mettre en œuvre les moyens nécessaires au respect des délais et des services proposés. Le titulaire est tenu de respecter les délais maximaux d'exécution par type de prestation sur lesquels il s'est engagé dans son offre (Cadre de réponse technique). Tout dépassement injustifié de ces délais pourra donner lieu à l'application des pénalités prévues au présent marché ;
- assurer une qualité de service pendant toute la durée du marché ;
- assurer la communication relative aux services proposés par la conciergerie.

Le titulaire est seul responsable de la gestion financière des prestations directement commandées et réglées par les salariés.

Le titulaire met en place l'organisation et les moyens humains et matériels nécessaires à la bonne exécution des prestations et en assume l'entière responsabilité.

Aucun frais d'inscription, d'abonnement ou d'engagement ne peut être demandé aux salariés au titre de l'accès au service de conciergerie. Les services proposés doivent être accessibles à l'ensemble des salariés de la CPAM.

Le titulaire met à disposition des salariés une personne identifiée, disponible et réactive, chargée d'assurer les permanences et le suivi des demandes. En cas d'absence ou de remplacement, le titulaire en informe préalablement la CPAM et assure la continuité du service.

Le titulaire veille à ce que les prestations soient réalisées dans des conditions conformes aux règles de sécurité applicables et prend, le cas échéant, les dispositions nécessaires en lien avec la CPAM.

23.2. Services attendus

La conciergerie mise en place sur les différents sites de la CPAM doit permettre aux salariés d'accéder, à minima, aux services suivants :

- assistance administrative : permis de conduire, carte nationale d'identité, passeport, carte grise, etc. ;
- démarches postales : achat de timbres, affranchissement, envoi de courriers recommandés avec accusé de réception (RAR), etc. ;
- retrait et dépôt de colis, déjà affranchis ou à affranchir, en point relais, le jour des permanences ou au plus tard le jour ouvré suivant. Aucun surcoût ne peut être appliqué au salarié pour ce service, hors coût d'affranchissement lorsqu'il n'est pas déjà acquitté ;
- prestations automobiles : contrôle technique, révision, changement de pneus, nettoyage de véhicule, etc. ;

- livraison de paniers de fruits et légumes, de préférence issus de l'agriculture biologique et du tissu économique local ;
- livraison de fleurs ;
- billetterie : spectacles, événements sportifs, expositions, événements culturels, etc. ;
- pressing et retouches de vêtements ;
- cordonnerie ;
- réparation et entretien de vélos, y compris les vélos à assistance électrique ;
- repassage ;
- mise en relation avec des prestataires pour des services à domicile : artisans, soutien scolaire, ménage, repassage, etc. ;
- organisation de commandes groupées : parfums, chocolats, confitures, etc. ;
- organisation de collectes au profit d'œuvres caritatives ;
- mise à disposition de pain sur commande et lors des permanences ;
- organisation d'animations ponctuelles au cours de l'année, notamment à l'occasion de Noël, Halloween, de la fête des mères ou de tout autre évènement proposé par le titulaire.

Les services de commandes groupées et les collectes organisées dans le cadre de la conciergerie doivent être accessibles à l'ensemble des sites de la CPAM.

Cette liste constitue un socle minimal de services. Le titulaire peut proposer des services complémentaires adaptés aux besoins des salariés et compatibles avec l'objet du marché.

23.3. Modalités de demande

Le salarié formule directement sa demande auprès du concierge.

La demande peut être effectuée :

- directement auprès du concierge, dans l'espace mis à disposition du titulaire, pendant les horaires de permanence ou de passage prévus ;
- par courrier électronique ;
- via le site internet ou l'extranet du titulaire ;
- par téléphone, lorsque ce mode de communication est proposé par le titulaire.

Le titulaire assure l'enregistrement, le suivi et la réalisation des demandes jusqu'à leur clôture.

Lors de la prise en charge de la demande, le titulaire informe le salarié du délai de réalisation, **lequel ne peut en aucun cas dépasser le délai d'exécution en jours calendaires sur lequel le titulaire s'est engagé dans son offre (visé à l'article 3.2)**.

L'enregistrement initial de la demande et le traitement des réclamations associées doivent être initiés dans le respect du **délai maximal de 48 heures ouvrées** fixé à l'article 24.5.

En cas de difficulté susceptible d'entraîner un retard dans la réalisation d'une prestation, le titulaire en informe l'utilisateur concerné dans les meilleurs délais et lui indique le nouveau délai prévisionnel de réalisation.

ARTICLE 24. EXECUTION DES PRESTATIONS

24.1. Lieux et modalités d'intervention

Site Solaris – Siège de la CPAM

Le titulaire assure une permanence physique deux fois par semaine, à raison de 2 heures par permanence, les mardis et jeudis de 11h00 à 13h00.

Un espace dédié à la conciergerie est mis à disposition du titulaire par la CPAM.

Le titulaire fournit et installe des casiers sécurisés équipés d'un système de code permettant aux salariés de récupérer les prestations commandées lorsqu'ils ne peuvent se rendre aux permanences.

Lors de sa présence dans les locaux de la CPAM, le concierge est identifié par un badge spécifique permettant d'identifier clairement le service de conciergerie.

Un totem ou tout autre support de signalétique visible des salariés permet d'identifier l'espace dédié à la conciergerie.

Autres sites

Les autres sites concernés sont : Riom, Issoire, Thiers, Ambert, Pasteur et CNDA.

Aucune permanence physique n'est prévue sur ces sites.

Le titulaire assure :

- deux passages par semaine, à jours fixes, sur les sites de Riom et d'Issoire ;
- un passage par semaine, à jour fixe, sur les sites de Thiers, Ambert, Pasteur et CNDA.

Les jours et horaires de passage sont définis avec la CPAM lors de la mise en place du service.

Lors de ces passages, le concierge assure exclusivement le dépôt et la récupération des prestations préalablement demandées par les salariés.

24.2. Communication

Le titulaire assure la communication relative aux services proposés par la conciergerie et met en œuvre, en collaboration avec la CPAM, des actions de communication régulières auprès des salariés.

Les supports de communication doivent pouvoir être diffusés par les canaux de communication de la CPAM, notamment son intranet.

Le titulaire met à disposition un site internet ou extranet dédié à la conciergerie permettant notamment :

- la consultation des services proposés ;
- la réservation ou la commande de prestations ;
- le paiement sécurisé des prestations, le cas échéant ;
- la consultation des offres promotionnelles ;
- le suivi des demandes et commandes.

Le site doit être simple d'utilisation, intuitif et ergonomique.

Le titulaire permet au salarié de suivre l'état d'avancement de sa demande.

Un catalogue des prestations proposées et de leurs tarifs est accessible sur le site.

Une adresse électronique dédiée est mise à disposition des salariés pour toute question ou réclamation relative aux prestations.

Avant l'ouverture du service, le titulaire organise, en collaboration avec la CPAM, une campagne de communication destinée à informer l'ensemble des salariés de la CPAM du Puy-de-Dôme des services proposés.

Lors de l'ouverture de la conciergerie, le titulaire organise, en collaboration avec la CPAM, un événement de présentation sur chacun des sites concernés.

Les modalités d'organisation de ces événements sont définies lors de la réunion de mise au point.

24.3. Qualité de service

Le titulaire s'engage à proposer des prestations de qualité à des tarifs compétitifs et, lorsque cela est possible, à des tarifs préférentiels.

Le titulaire recherche régulièrement des offres promotionnelles ou des avantages tarifaires au bénéfice des salariés.

Le titulaire met en œuvre toute action permettant d'améliorer la qualité, la réactivité et l'efficacité du service.

Une enquête de satisfaction est réalisée au minimum une fois par an auprès des salariés.

Elle porte notamment sur :

- la réactivité ;
- le délai de réponse ;
- le respect des demandes et contraintes des salariés ;
- les délais de réalisation ;
- la diversité des services proposés ;
- le rapport qualité/prix des prestations ;
- la satisfaction générale à l'égard du service.

Les résultats de cette enquête sont communiqués à la CPAM et peuvent donner lieu à des propositions d'amélioration du service.

24.4. Suivi des prestations

Le titulaire désigne un interlocuteur dédié chargé des relations avec la CPAM et communique un numéro de téléphone ainsi qu'une adresse électronique permettant de le contacter.

Le titulaire transmet mensuellement à la CPAM, par voie dématérialisée ou via un accès sécurisé à son extranet, un état statistique de l'activité de la conciergerie comprenant notamment :

- le nombre d'utilisateurs par site ;
- le nombre de demandes par site ;
- le nombre de prestations réalisées par site et par catégorie ;
- le nombre de réclamations enregistrées et leur motif, le cas échéant.

Ces données permettent à la CPAM de suivre l'activité du service et son évolution.

24.5. Dispositions diverses

Le titulaire :

- propose un planning annuel d'animations, sans coût supplémentaire pour la CPAM, comprenant au minimum une animation par trimestre ;
- met en place une procédure de remboursement ou de dédommagement en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un article confié au titulaire ou à ses prestataires dans le cadre de l'exécution des prestations ;
- répond aux réclamations ou demandes des salariés dans un **délai maximal de 48 heures ouvrées.**

ARTICLE 25. DEVELOPPEMENT DU TISSU ECONOMIQUE LOCAL

Le titulaire développe et entretient un réseau de prestataires, artisans, commerçants, producteurs et autres acteurs du tissu économique local, lorsque leur offre est adaptée aux besoins des salariés et aux exigences des prestations de conciergerie.

Dans la mesure du possible, le titulaire privilégie ce réseau pour les prestations de proximité, notamment en matière de pressing et retouches, cordonnerie, réparation de vélos, prestations automobiles, produits alimentaires et livraisons.

Le titulaire privilégie également, lorsque cela est possible et pertinent, le recours à des entreprises adaptées, entreprises d'insertion, associations ou établissements et services d'aide par le travail (ESAT).

Dans le cadre du suivi du marché, le titulaire informe la CPAM des actions mises en œuvre pour développer et maintenir ce réseau ainsi que des principaux prestataires mobilisés.

Le développement du tissu économique local est réalisé dans le respect des principes de la commande publique et ne peut avoir pour effet d'imposer une origine géographique déterminée aux prestations.

ARTICLE 26. ENGAGEMENTS EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

En complément des dispositions de l'article 16.2 du CCAG Fournitures Courantes et Services, le titulaire s'engage à mettre en œuvre une démarche éco-responsable spécifiquement dédiée à l'exécution des prestations du présent marché.

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Puy-de-Dôme porte les valeurs de l'Institution de Sécurité Sociale qui s'inscrivent légitimement dans les préoccupations du Développement Durable, tous champs confondus.

Dans le cadre des prestations de conciergerie d'entreprise, le titulaire met en œuvre les mesures nécessaires pour limiter les incidences environnementales de ses activités, sans porter atteinte aux exigences de continuité du service et de qualité des prestations. À ce titre, il s'engage notamment à :

- **optimiser ses flux logistiques** de collecte et de livraison afin de réduire l'empreinte carbone et privilégier l'utilisation de modes de transport à très faibles émissions (véhicules électriques, cycles, vélos-cargos) pour les liaisons vers le site de la CPAM ;
- **favoriser le sourcing en circuits courts** et de saison auprès de son réseau de prestataires et partenaires locaux, notamment pour les offres d'alimentation et de fleuristerie ;
- **recourir prioritairement à des produits et fournitures écolabellisés** (ex: Écolabel européen, Ecocert) pour l'exécution des services directs, en particulier pour l'entretien du linge, le pressing et le nettoyage automobile ;
- **mettre en œuvre des actions concrètes de réduction des emballages** à usage unique en proposant des solutions de réemploi et d'économie circulaire (housses de pressing réutilisables, contenants et paniers consignés) ;
- **promouvoir activement l'allongement de la durée de vie des biens** des utilisateurs en mettant en avant les prestations de réparation (cordonnerie, cycles, mécanique) ;
- **adopter une démarche de sobriété numérique** en veillant à l'éco-conception de ses outils applicatifs, à la dématérialisation des parcours utilisateurs (facturation, billetterie, suivi) et à la réduction drastique des impressions papier, tout en maintenant des alternatives inclusives contre la fracture numérique ;
- **garantir l'éco-responsabilité des animations sur site** (démarche zéro déchet, suppression de la vaisselle jetable) et structurer une logistique décarbonée en partenariat avec les acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS, ESAT, ressourceries) lors des collectes caritatives.

Le titulaire fournira chaque fin de semestre à la CPAM un bilan d'exécution de ces engagements environnementaux (indicateurs de circuits courts, part des produits écolabellisés utilisés, volumes de déchets évités, etc.).

ANNEXE 1 - CONTRAT DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

ARTICLE 1 . DEFINITIONS

« **Données à caractère personnel** » désigne toute information relative à une personne physique susceptible d'être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro de téléphone, une adresse email, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« **Responsable de traitement** » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement. Dans le cadre de la présente annexe le responsable de traitement est identifié à l'article 7.

« **Sous-traitant** » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable de traitement. Dans le cadre de la présente annexe le sous-traitant est identifié à l'article 7. Les sous-traitants ultérieurs sont eux identifiés à l'article 10.

Information : la sous-traitance s'entend ici uniquement au sens du traitement de données. Il ne saurait ici être question de la sous-traitance au sens de la loi du 31 décembre 1975.

ARTICLE 2 . OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les responsables du traitement et les sous-traitants énumérés aux articles 7 et 10 ont accepté ces clauses afin de garantir le respect des dispositions de l'article 28, paragraphes 3 et 4, du règlement (UE) 2016/679 et/ou des dispositions de l'article 29, paragraphes 3 et 4, du règlement (UE) 2018/1725.

ARTICLE 3 . OBLIGATIONS DES PARTIES

1. Description du ou des traitements

Les détails des opérations de traitement, et notamment les catégories de données à caractère personnel et les finalités du traitement pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement, sont précisés à l'article 8.

2. Limitation de la finalité

Le sous-traitant traite les données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalités spécifiques du traitement, telles que définies à l'article 8, sauf instruction complémentaire du responsable du traitement.

3. Durée du traitement des données à caractère personnel

Le traitement par le sous-traitant n'a lieu que pendant la durée précisée à l'article 8.

4. Sécurité du traitement

Le sous-traitant n'accorde aux membres de son personnel l'accès aux données à caractère personnel faisant l'objet du traitement que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution, à la gestion et au suivi du contrat. Le sous-traitant veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

5. Données sensibles

Si le traitement porte sur des données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique, ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions («données sensibles»), le sous-traitant applique des limitations spécifiques et/ou des garanties supplémentaires.

6. Documentation et conformité

Le sous-traitant met à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations énoncées dans les présentes clauses et découlant directement du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725. À la demande du responsable du traitement, le sous-traitant permet également la réalisation d'audits des activités de traitement couvertes par les présentes clauses et y contribue, à intervalles raisonnables ou en présence d'indices de non-conformité. Lorsqu'il décide d'un examen ou d'un audit, le responsable du traitement peut tenir compte des certifications pertinentes en possession du sous-traitant.

Le responsable du traitement peut décider de procéder lui-même à l'audit ou de mandater un auditeur indépendant. Les audits peuvent également comprendre des inspections dans les locaux ou les installations physiques du sous-traitant et sont, le cas échéant, effectués moyennant un préavis raisonnable.

7. Recours à des sous-traitants ultérieurs

Lorsque le sous-traitant recrute un sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du responsable du traitement), il le fait au moyen d'un contrat qui impose au sous-traitant ultérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles imposées au sous-traitant en vertu des présentes clauses. Le sous-traitant veille à ce que le sous-traitant ultérieur respecte les obligations auxquelles il est lui-même soumis en vertu des présentes clauses et du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725.

À la demande du responsable du traitement, le sous-traitant lui fournit une copie de ce contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur et de toute modification qui y est apportée ultérieurement. Dans la mesure nécessaire à la protection des secrets d'affaires ou d'autres informations confidentielles, y compris les données à caractère personnel, le sous-traitant peut expurger le texte du contrat avant d'en diffuser une copie.

Le sous-traitant demeure pleinement responsable, à l'égard du responsable du traitement, de l'exécution des obligations du sous-traitant ultérieur conformément au contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur. Le sous-traitant informe le responsable du traitement de tout manquement du sous-traitant ultérieur à ses obligations contractuelles.

ARTICLE 4 . ASSISTANCE AU RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Le sous-traitant informe sans délai le responsable du traitement de toute demande qu'il a reçue de la part de la personne concernée. Il ne donne pas lui-même suite à cette demande, à moins que le responsable du traitement des données ne l'y ait autorisé.

Le sous-traitant prête assistance au responsable du traitement pour ce qui est de remplir l'obligation qui lui incombe de répondre aux demandes des personnes concernées d'exercer leurs droits, en tenant compte de la nature du traitement.

Outre l'obligation incombant au sous-traitant d'assister le responsable du traitement, le sous-traitant aide en outre le responsable du traitement à garantir le respect des obligations suivantes, compte tenu de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant :

- l'obligation de procéder à une évaluation de l'incidence des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel lorsqu'un type de traitement est susceptible de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques ;
- l'obligation de consulter l'autorité de contrôle compétente préalablement au traitement lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des données indique que le traitement présenterait un risque élevé si le responsable du traitement ne prenait pas de mesures pour atténuer le risque ;
- l'obligation de veiller à ce que les données à caractère personnel soient exactes et à jour, en informant sans délai le responsable du traitement si le sous-traitant apprend que les données à caractère personnel qu'il traite sont inexactes ou sont devenues obsolètes.

ARTICLE 5 . NOTIFICATION DE VIOLATIONS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En cas de violation de données à caractère personnel, le sous-traitant coopère avec le responsable du traitement et lui prête assistance aux fins de la mise en conformité avec les obligations qui lui incombent en vertu des articles 33 et 34 du règlement (UE) 2016/679 ou des articles 34 et 35 du règlement (UE) 2018/1725, selon celui qui est applicable, en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose le sous-traitant.

1. Violation de données en rapport avec des données traitées par le responsable du traitement

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le responsable du traitement, le sous-traitant prête assistance au responsable du traitement :

- aux fins de la notification de la violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente, dans les meilleurs délais après que le responsable du traitement en a eu connaissance, le cas échéant (sauf si la violation de données à caractère personnel est peu susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques) ;
- aux fins de l'obtention des informations suivantes qui, conformément à l'article 33, paragraphe 3, du règlement (UE) 2016/679 et/ou de l'article 34, paragraphe 3, du règlement (UE) 2018/1725, doivent figurer dans la notification du responsable du traitement, et inclure, au moins :
    - la nature des données à caractère personnel, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
    - les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
    - les mesures prises ou les mesures que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

  Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais ;
- aux fins de la satisfaction, conformément à l'article 34 du règlement (UE) 2016/679 et/ou de l'article 35 du règlement (UE) 2018/1725, de l'obligation de communiquer dans les meilleurs délais la violation de données à caractère personnel à la personne concernée, lorsque la violation de données à caractère personnel est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques.

2. Violation de données en rapport avec des données traitées par le sous-traitant

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le sous-traitant, celui-ci en informe le responsable du traitement dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Cette notification contient au moins :

- une description de la nature de la violation constatée (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données à caractère personnel concernés) ;
- les coordonnées d'un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues au sujet de la violation de données à caractère personnel ;
- ses conséquences probables et les mesures prises ou les mesures qu'il est proposé de prendre pour remédier à la violation, y compris pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais.

Les parties définissent à l'article 9 tous les autres éléments que le sous-traitant doit communiquer lorsqu'il prête assistance au responsable du traitement aux fins de la satisfaction des obligations incombant à ce dernier en vertu des articles 33 et 34 du règlement (UE) 2016/679 et/ou des articles 34 et 35 du règlement (UE) 2018/1725.

ARTICLE 6 . NON-RESPECT DES CLAUSES

Sans préjudice des dispositions du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725, en cas de manquement du sous-traitant aux obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses, le responsable du traitement peut donner instruction au sous-traitant de suspendre le traitement des données à caractère personnel jusqu'à ce que ce dernier se soit conformé aux présentes clauses ou jusqu'à ce que le contrat soit résilié. Le sous-traitant informe rapidement le responsable du traitement s'il n'est pas en mesure de se conformer aux présentes clauses, pour quelque raison que ce soit.

Le responsable du traitement est en droit de résilier le contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel conformément aux présentes clauses si :

- le traitement de données à caractère personnel par le sous-traitant a été suspendu par le responsable du traitement conformément au point ci-dessus et le respect des présentes clauses n'est pas rétabli dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la suspension ;
- le sous-traitant est en violation grave ou persistante des présentes clauses ou des obligations qui lui incombent en vertu du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725 ;
- le sous-traitant ne se conforme pas à une décision contraignante d'une juridiction compétente ou de l'autorité de contrôle compétente/des autorités de contrôle compétentes concernant les obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses ou du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725.

À la suite de la résiliation ou de la fin du contrat, le sous-traitant supprime, selon le choix du responsable du traitement, toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte du responsable du traitement et certifie auprès de celui-ci qu'il a procédé à cette suppression, ou renvoie toutes les données à caractère personnel au responsable du traitement et détruit les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit national n'impose de les conserver plus longtemps. Le sous-traitant continue de veiller à la conformité aux présentes clauses jusqu'à la suppression ou à la restitution des données.

ARTICLE 7 . LISTE DES PARTIES

Responsable(s) du traitement : *[Identité et coordonnées du ou des responsables du traitement et, le cas échéant, du délégué à la protection des données du responsable du traitement]*	Nom :
	Adresse :
	Délégué à la protection des données :

Sous-traitant(s) : *[Identité et coordonnées du ou des sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données du sous-traitant]*	Nom : Adresse : Délégué à la protection des données :

ARTICLE 8 . DESCRIPTION DU TRAITEMENT

Catégories de personnes concernées dont les données à caractère personnel sont traitées :	
Catégories de données à caractère personnel traitées :	
Les données sensibles traitées (le cas échéant) et les limitations ou garanties appliquées qui tiennent pleinement compte de la nature des données et des risques encourus, tels que, par exemple, la limitation stricte de la finalité, les restrictions des accès (y compris l'accès réservé uniquement au personnel ayant suivi une formation spécialisée), la tenue d'un registre de l'accès aux données, les restrictions applicables aux transferts ultérieurs ou les mesures de sécurité supplémentaires :	
Nature du traitement :	
Finalité(s) pour laquelle (lesquelles) les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du responsable du traitement :	
Durée du traitement :	
Pour le traitement par les sous-traitants (ultérieurs), préciser également l'objet, la nature et la durée du traitement :	

ARTICLE 9 . MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES, Y COMPRIS MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES VISANT A GARANTIR LA SECURITE DES DONNEES

Information : Les mesures techniques et organisationnelles doivent faire l'objet d'une description concrète, et non pas générique.

Description des mesures de sécurité techniques et organisationnelles mises en œuvre par le ou les sous-traitants (y compris toute certification pertinente) visant à garantir un niveau de sécurité approprié, compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et de la finalité du traitement, ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes physiques. Exemples de mesures possibles :

Mesures de pseudonymisation et de chiffrement des données à caractère personnel :	

Mesures visant à garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement :	
Mesures assurant de disposer de moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique :	
Procédures visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement :	
Mesures d'identification et d'autorisation de l'utilisateur :	
Mesures de protection des données pendant la transmission :	
Mesures de protection des données pendant le stockage :	
Mesures visant à garantir la sécurité physique des sites où les données à caractère personnel sont traitées :	
Mesures visant à garantir l'enregistrement des événements :	
Mesures visant à assurer la configuration des systèmes, y compris la configuration par défaut :	
Mesures de gouvernance et de gestion de l'informatique interne et de la sécurité informatique :	
Mesures de certification/assurance des procédés et produits :	
Mesures visant à garantir la minimisation des données :	
Mesures visant à garantir la qualité des données :	
Mesures visant à garantir une conservation limitée des données :	
Mesures visant à garantir la responsabilité :	
Mesures permettant la portabilité des données et garantissant l'effacement :	
Pour les transferts vers des sous-traitants (ultérieurs),	

décrire également les mesures techniques et organisationnelles spécifiques que doit prendre le sous-traitant (ultérieur) pour être en mesure de prêter assistance au responsable du traitement :	
Description des mesures techniques et organisationnelles spécifiques que le sous-traitant doit prendre pour pouvoir prêter assistance au responsable du traitement :	

ARTICLE 10 . LISTE DE SOUS-TRAITANTS ULTERIEURS

Le présent article doit être complété en cas d'autorisation spécifique de sous-traitants ultérieurs. Le tableau doit être dupliqué pour chaque nouveau sous-traitant.

Le responsable du traitement a autorisé le recours aux sous-traitants ultérieurs suivants :

Sous-traitant(s) : *[Identité et coordonnées du ou des sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données du sous-traitant]*	Nom :
	Adresse :
	Délégué à la protection des données :
Description du traitement *(y compris une délimitation claire des responsabilités dans le cas où plusieurs sous-traitants ultérieurs sont autorisés)* :	