

MODE OPÉRATOIRE

**PRESTATIONS DE MÉDIATION PROFESSIONNELLE POUR
LES AGENTS DE DIRECTION DES ORGANISMES DE LA SÉCURITÉ SOCIALE**

ACCORD-CADRE N° 18 AC 27

Sommaire :

1. INFORMATIONS-CLÉS DE L'ACCORD-CADRE	3
1.1. Contexte	3
1.2. Objet des prestations	3
1.3. Cadre juridique, tarif des prestations et information sur les parties contractantes	4
1.3.1. Montage contractuel et dates-clés de l'accord-cadre	4
1.3.2. Tarif des prestations	4
1.3.3. Parties contractantes	4
2. MODALITÉS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS ET DU PROCESSUS	5
2.1. Garanties déontologiques	5
2.1.1. Garanties déontologiques du médiateur	5
2.1.2. Règles garantes du processus	6
2.2. Saisine du prestataire	6
2.3. Déroulement des prestations et du processus	7
2.4. Modalités de réalisation des prestations	9
2.4.1. Conditions de réalisation des prestations de médiation	9
2.4.2. Remplacement d'un intervenant	10
2.5. Modalités d'émission des bons de commande	10
2.5.1. Modalités de commande	10
2.5.2. Conditions d'émission des bons de commande	10
2.5.3. Contenu des bons de commande	11
3. SUIVI DES PRESTATIONS	11
3.1. Les livrables	11
3.1.1. Liste des livrables attendus	11
3.1.2. Modalités concernant les livrables	12
3.2. Vérification et réception des prestations	12
3.3. Suivi et contrôle des prestations	12
3.4. Pénalités pour retard	13
3.4.1. Retard imputable au titulaire	13
3.4.2. Retard imputable à l'organisme à l'origine de la saisine ou à l'organisme bénéficiaire	13

1. INFORMATIONS-CLÉS DE L'ACCORD-CADRE

1.1. Contexte

Dans un contexte global de prévention des risques psychosociaux au sein des entreprises, la médiation peut constituer un outil d'anticipation et de règlement de conflits affectant la qualité relationnelle dans l'entreprise.

Du fait du positionnement particulier des agents de direction au sein de leur organisme, et a fortiori du directeur, ces personnels peuvent difficilement faire appel aux instances représentatives du personnel en cas de naissance d'un conflit ou d'une situation de malaise professionnel.

Fort de ce constat, l'employeur en lien avec les organisations syndicales nationales représentant les agents de direction, souhaite apporter des solutions concrètes en prévention de difficultés relationnelles et en cas de dégradation d'une relation professionnelle impliquant un ou plusieurs agents de direction ainsi que le Président du conseil ou le Président du conseil d'administration.

Un accord-cadre institutionnel portant sur des prestations de médiation professionnelle au bénéfice des agents de direction des organismes du Régime général a ainsi été conclu. Dans un objectif de mutualisation des services, l'Ucanss en sa qualité de fédération d'employeurs a assuré la mise en place de ce marché interbranche.

Cette prestation intervient en complément d'actions menées par chaque réseau et s'intègre dans une démarche globale de prévention développée au sein du Régime général.

1.2. Objet des prestations :

Il est attendu la conception et la mise en œuvre d'un processus structuré de médiation professionnelle permettant de répondre à des situations de malaises professionnels, de difficultés interpersonnelles ou de conflits susceptibles d'apparaître au sein des équipes de direction des organismes de la Sécurité sociale.

Il peut s'agir de différends opposant :

- des agents de direction entre eux, avec ou sans lien hiérarchique;
- un directeur d'organisme ou de caisse nationale et un agent de direction de son organisme ou de sa caisse;
- un directeur d'organisme ou un agent comptable et le président du Conseil. Dans ce dernier cas, l'opportunité d'engager une solution de médiation nécessitera de recueillir l'aval de la caisse nationale. À ce titre, une phase de concertation préalable devra avoir lieu entre le président et le directeur ou l'agent comptable, avec la caisse nationale ;
- une caisse nationale et un directeur d'organisme local ou un agent comptable.

Le médiateur devra intervenir dans le cadre d'une situation dégradée ou de manière préventive. Il est attendu du prestataire qu'il ajuste sa pratique en fonction du contexte rencontré selon des modalités à proposer.

Enfin, la finalité du processus a pour objectif de rechercher une issue à une relation professionnelle dégradée. C'est pourquoi, à l'issue du processus structuré, le médiateur devra faire émerger une solution qui pourra être de trois ordres :

- le rétablissement de la relation telle qu'elle était avant la situation conflictuelle ;
- l'aménagement de la relation de telle façon qu'elle n'aboutisse plus à une situation conflictuelle ;

- le constat d'une rupture de dialogue, consommée entre les parties. En tout état de cause, il n'appartiendra pas au médiateur de déterminer les modalités de gestion et les conséquences de la rupture relationnelle.

Il est à noter que l'Ucanss n'intervient ni dans la procédure de saisine ni dans la procédure de gestion des solutions de médiation professionnelle.

1.3. Cadre juridique, tarif des prestations et information sur les parties contractantes

1.3.1. Montage contractuel et dates-clés de l'accord-cadre :

La procédure de consultation utilisée est celle de la procédure adaptée par référence à l'article 27 du Décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics et à l'arrêté du 19 juillet 2018 portant règlementation sur les marchés des Organismes de Sécurité sociale.

Notification : 28/03/2019

Durée de l'accord-cadre : 1 an renouvelable 3 fois (par tacite reconduction)

Échéance maximale : 28/03/2023

1.3.2. Tarif des prestations

- Prestation 1 : la phase préparatoire : organisation et réalisation de la phase préparatoire : 550€ HT (660€ TTC)
- Prestation 2 : l'entretien individuel : organisation et réalisation d'un entretien individuel d'une des parties : 350€ HT (420€ TTC)
- Prestation 3 : la séance plénière de médiation : organisation et réalisation d'une séance plénière de médiation : 700€ HT (840€ TTC)
- Prestation 4 : la fin de la médiation : invitation par le médiateur à trouver une issue au conflit et réalisation du suivi post-médiation : 370€ HT (444€ TTC)

1.3.3. Parties contractantes :

- Le titulaire :

Mandataire : EFFICIENCE & HUMANISME

Président : Monsieur Frédéric JACQUELET

Siège social : 54 rue Saint Maximin – 69003 LYON

Adresse administrative : 54 rue Saint Maximin – 69003 LYON

Chef de projet référent : M. Pascal GALLIEN

N° téléphone : 07.86.59.85.48

Mail : pgallien@cohesion-int.com

Siret : 821 922 606 00016

- Les organismes bénéficiaires :

Les organismes bénéficiaires sont constitués de tous les organismes du Régime général de la Sécurité sociale qui pourront bénéficier des prestations du présent accord-cadre par l'émission de bons de commande. Ces organismes peuvent être des organismes locaux ou bien des organismes nationaux.

- L'organisme à l'origine de la saisine :

L'organisme à l'origine de la saisine représente l'organisme local ou national qui émet le bon de commande pour son propre organisme ou la caisse nationale qui émet un bon de commande pour un organisme de son réseau.

2. MODALITÉS DE RÉALISATION DES PRESTATIONS ET DU PROCESSUS

2.1. Garanties déontologiques

2.1.1. Garanties déontologiques du médiateur :

Le médiateur est un tiers qui doit respecter les exigences suivantes :

- L'indépendance : le médiateur doit être détaché de toute pression intérieure et/ou extérieure à la médiation, y compris lorsqu'il se trouve dans une relation de subordination et/ou institutionnelle. Pour ce faire, le médiateur s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation chaque fois que les conditions de cette indépendance ne sont pas réunies.

- La neutralité : le médiateur accompagne le projet des personnes, sans avoir lui-même de projet pour ou à la place des personnes.

Le médiateur ne doit pas laisser interférer son jugement personnel, ses propres valeurs dans son travail. Le médiateur doit être libre de tout préjugé personnel dans ses actions et ses propos vis-à-vis des protagonistes.

La neutralité caractérise non seulement le positionnement du médiateur par rapport à la solution adoptée par les parties mais également la nature de la solution retenue par les parties.

L'expertise, la compétence et en conséquence l'obligation et la responsabilité du médiateur professionnel se limitent déontologiquement à la restauration du lien.

- L'impartialité : le médiateur s'oblige à ne pas prendre parti ni privilégier ni l'une ou l'autre des parties. Il s'interdit d'accepter une médiation avec des personnes avec lesquelles il a ou a eu des liens d'ordre privé, professionnel, économique, de conseil ou autre.

Le médiateur s'interdit d'avoir un intérêt financier direct ou indirect dans l'issue de la médiation. Il doit refuser la mission si l'un des membres de son équipe a eu un lien avec l'une des personnes concernées par la médiation.

- La loyauté : le médiateur s'interdit au regard des exigences éthiques qui s'imposent à lui de remplir des fonctions de représentant ou de conseil de l'un et/ou l'autre des participants au processus de médiation.

Il ne peut davantage être arbitre. Le médiateur devra orienter ou réorienter les personnes si la demande n'est pas ou plus du champ de la médiation.

- L'autonomie : le médiateur préserve l'autonomie de sa mission. Il la refuse le cas échéant ou la suspend ou l'interrompt si les conditions nécessaires au bon déroulement de la médiation ne lui semblent plus remplies et notamment si l'accord sur le point d'être conclu lui paraît illégal ou se révèle impossible à exécuter.

- Le respect de l'ordre public et des lois en vigueur : le médiateur est un tiers qui agit dans le cadre de la loi et le respect des personnes. Il doit maintenir sa position de tiers et vérifier, en permanence, que les conditions éthiques et déontologiques sont respectées tout au long de la médiation.

Le médiateur veille à ce que l'éventuel accord des parties ne porte pas atteinte à l'ordre public et ne soit pas contraire aux lois en vigueur.

- L'équité pendant les entretiens : le médiateur préserve l'égalité des parties pendant le processus de médiation et veille à l'équité lors de l'engagement des parties.

2.1.2. Règles garantes du processus :

- La confidentialité : le médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des entretiens avec les parties.

Tout au long du processus, le médiateur tient informés les tiers au conflit représentés par les secteurs en charge de la gestion des cadres de direction de la ou des Caisse(s) nationale(s) de la branche d'appartenance des parties concernées personnellement par l'objet du conflit et/ou l'employeur lorsque ce dernier n'est pas personnellement concerné par l'objet du conflit, des dates de rendez-vous fixées avec les parties, de l'évolution et de l'issue au conflit.

- Le consentement : le médiateur doit veiller à ce que le consentement des personnes soit libre et éclairé. Il s'oblige à donner des informations claires et complètes sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Il vérifiera que les informations données ont bien été comprises.

Toutefois, en cas de cristallisation des difficultés entre les personnes, la médiation pourra être prescrite, à titre exceptionnel, par les directeurs des organismes locaux et/ou nationaux avec information préalable des parties.

2.2. Saisine du prestataire :

La saisine du prestataire fera l'objet de l'émission d'un bon de commande par l'organisme et pourra se faire selon les trois modalités suivantes :

- par la ou les Caisse(s) nationale(s) de la branche d'appartenance des parties concernées personnellement par l'objet du conflit, après information préalable, par écrit, de l'employeur local et desdites parties ;
- par l'organisme employeur après information préalable, par écrit, de la ou les Caisse(s) nationale(s) de la branche d'appartenance des parties concernées personnellement par l'objet du conflit et desdites parties ;
- par l'une ou l'ensemble des parties concernées personnellement par l'objet du conflit sous réserve d'accord préalable de l'employeur. La ou les caisse(s) nationale(s) concernée(s) seront tenue(s) informée(s) par l'employeur.

Une fois le bon de commande notifié par le prestataire, ce dernier prend contact par téléphone avec le commanditaire dans les 48 heures afin de comprendre les éléments de contexte et d'environnement liés à la situation de conflit.

En cas d'échec des tentatives de prise de contact par téléphone, le prestataire procède à l'envoi d'un mail au commanditaire pour l'en informer et convenir d'une date de rendez-vous téléphonique.

Il est à noter que l'Ucanss n'intervient ni dans la procédure de saisine ni dans la procédure de gestion des solutions de médiation professionnelle.

2.3. Déroulement des prestations et du processus

La médiation se fait sur le temps de travail des salariés. Le lieu de la médiation est fixé d'un commun accord avec les parties, de préférence dans un site extérieur à l'organisme où exercent les parties ou un lieu suffisamment neutre au sein de l'établissement.

Dans le cas où le lieu de rendez-vous choisi par l'organisme (local ou national) est payant, l'intégralité des frais sera prise en charge par l'organisme à l'origine de la saisine.

Le prestataire est en lien avec les parties ayant formulé une saisine de recours à la solution de médiation externe.

La durée moyenne d'un processus de médiation est comprise entre 7 et 14 semaines (cette information n'est donnée qu'à titre informatif, la durée d'un processus de médiation pouvant varier selon la situation en l'espèce).

Le processus de médiation devra intégrer les prestations suivantes (qui pourront être adaptées par le médiateur selon les situations rencontrées) :

- Prestation 1 - Phase préparatoire :

Le médiateur devra entrer en contact par téléphone avec l'ensemble des parties concernées personnellement par l'objet du conflit à compter de la date de réception du bon de commande.

Il s'agit d'un entretien individuel qui peut durer de 15 à 30 minutes selon la situation. Au cours de l'échange, le médiateur se présente aux parties, il recueille le ressenti de la personne concernant le différend qui l'oppose à l'autre partie.

Lors de cet entretien, le médiateur va poser un cadre sécurisant et rassurant auprès du futur médié. C'est ce cadre qui, face au sentiment de mal-être persistant et à l'absence de possibilité concevable de résolution à court et moyen terme, va permettre d'orienter la personne sur le besoin de tenter une médiation et de lancer les premiers pas vers les entretiens individuels approfondis.

L'objectif est d'obtenir un consentement de chacune des parties sur le lancement de la démarche, sonder la position générale de départ : le médiateur va évaluer la volonté des parties à trouver une solution, il va étudier l'environnement du dossier et les solutions alternatives des parties prenantes.

Le médiateur s'assure par téléphone que chacune des parties est d'accord pour enclencher une médiation. Si une résistance forte n'est pas levée, le médiateur émet un rapport au donneur d'ordre ou à la partie demandeuse.

Après accord des parties prenantes, le médiateur déclenche une réunion générale de lancement au cours de laquelle il rappelle le rôle du médiateur, le processus et les principes fondateurs de la médiation (principe de confidentialité, de neutralité, etc). Cette réunion peut durer de 1h à 2h selon la situation.

- Prestation 2 - Entretien individuel en présentiel :

Le médiateur devra entrer en contact au plus vite après la phase préparatoire avec l'ensemble des parties concernées personnellement par l'objet du conflit.

Le médiateur prend date avec chacune des parties pour un entretien individuel en présentiel. L'entretien peut durer de 1h à 1h30 selon la situation. Au cours de l'entretien, le médiateur communique sur les principes, le processus, le déroulement de la médiation ainsi que le rôle du médiateur et vérifie les aspects logistiques (informations de déroulement, confirmation de venue, accompagnement ou non). Il prend connaissance des positions et des attentes de la personne sur le processus.

Par la suite, le médiateur écoute chacun des protagonistes, répond à leurs questions, évalue les dispositions de la personne, interroge sur la situation, le différend.

Enfin, l'intervenant prépare l'organisation des séances de médiation à venir et transmet les informations logistiques aux parties.

Si le médiateur le juge nécessaire et après accord du médié, un ou plusieurs autres entretiens individuels pourront être organisés. Chaque entretien fera l'objet d'un bon de commande.

En complément, du ou des entretien(s) individuel(s), les parties pourront s'entretenir par téléphone avec le médiateur à tout moment de la médiation en cas de questionnements ou afin d'éclaircir un point particulier. Le médiateur, s'il le juge nécessaire, pourra également se rapprocher des médiés par téléphone. Ces « apartés » ne feront pas l'objet d'une facturation.

Le médiateur sera notamment vigilant aux mesures dilatoires éventuelles, conscientes ou pas.

- Prestation 3 – Séance plénière :

Dès lors que les conditions logistiques ont été organisées et approuvées et que la convention de médiation a été signée, la première réunion de séance plénière peut avoir lieu (en présentiel).

La séance plénière se tient dans un lieu approprié, de préférence extérieur (neutre, convivial) validé à la fois par les parties et le médiateur. Une séance plénière dure généralement entre 2 et 3 heures au cours de laquelle le médiateur rappelle en introduction les principes, le processus, le déroulement de la médiation ainsi que le rôle du médiateur.

La première partie de la réunion de médiation est une phase critique en termes de cadrage des débats qui vont suivre. C'est ce cadre que le médiateur redéfinit en première partie de plénière qui va permettre d'avancer vers l'émergence de possibilités de solutions au conflit.

La deuxième partie de cette réunion sera le démarrage de la médiation elle-même. Ces séances sont souvent sources de nombreuses prises de conscience et cheminements intérieurs qui doivent se poursuivre en intersession. En effet, d'autres tables rondes seront bien souvent nécessaires pour parvenir à la composition commune d'un accord protocolaire. Les séances se dérouleront après accord de chacune des parties et toujours avec un bref rappel du cadre de médiation en début de réunion.

Une distance minimum de 2 semaines entre deux sessions est souvent nécessaire pour que la séance suivante puisse permettre d'avancer par rapport aux éléments soulevés lors de la séance précédente.

Si la médiation doit nécessiter l'intervention d'un tiers ou d'une partie prenante non identifiée en phase d'ouverture, alors le médiateur en informera au préalable le commanditaire et les médiés avant d'effectuer toute prise de contact avec la personne.

Avec l'accord du commanditaire et des médiés, un entretien pourra être programmé avec cette personne pour lui préciser son rôle et ses obligations (notamment le respect de la confidentialité) avant de l'intégrer dans le processus.

- Prestation 4 – Fin de la médiation :

En fin de processus, le médiateur invite les parties à trouver par elles-mêmes une issue, même partielle, au conflit. Le médiateur s'assure que la solution retenue est libre, respectueuse des parties et conforme à leurs intérêts respectifs. Le médiateur s'interdit tout pouvoir de décision sur le fond du litige.

Il s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour faire émerger des solutions mutuellement satisfaisantes. Lors de la séance de fin de médiation, le médiateur, par son jeu de questionnements vérifie que chacune des solutions préconisées convient aux parties et les satisfait en conscience.

Ces solutions sont consignées et formalisées sous forme de « Protocole d'Accord » protégeant et engageant les parties. Un plan d'action pourra également être détaillé dans le protocole. Ce document restera totalement confidentiel.

Une réunion post-médiation avec l'ensemble des médiés sera proposée en présentiel 2 mois environ après la séance de fin de médiation. Elle a pour objectif d'assurer la mise en œuvre effective de l'accord de médiation, de soutenir les médiés dans la mise en œuvre de l'accord (célébrer les premières réussites, traiter les inquiétudes, etc) et repérer les conditions de réussite à mobiliser au niveau structurel si cela est nécessaire.

Si nécessaire et avec l'accord des médiés, le commanditaire pourra être informé sur les éléments à mobiliser pour assurer la réussite de la mise en œuvre de l'accord de médiation.

2.4. Modalités de réalisation des prestations

2.4.1. Conditions de réalisation des prestations de médiation

Tout au long de l'exécution de l'accord-cadre, la réalisation des prestations de médiation professionnelle doit être assurée par un ou des médiateurs professionnels dont les profils sont décrits dans l'offre technique du titulaire. Ces médiateurs sont nommément désignés dans l'offre technique du titulaire (M. Alexandre Charles, Mme Séverine du Verdier, M. Alexandre Lajeunesse et Mme Sophie Carrive).

Dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande, le titulaire informe l'organisme à l'origine de la saisine et l'organisme bénéficiaire des coordonnées professionnelles du médiateur professionnel.

Le titulaire conserve le même médiateur professionnel pendant toute la durée de la mission de médiation confiée, sauf empêchement majeur (démission, maladie, etc.).

2.4.2. Remplacement d'un intervenant

La bonne exécution des prestations de médiation dépendant du médiateur qui se trouve nommément désigné, l'organisme à l'origine de la saisine ou l'organisme bénéficiaire peuvent demander, à tout moment, sur décision motivée le remplacement de celui-ci. Le titulaire doit alors procéder à son remplacement dans un délai de trois semaines.

L'exécution des prestations ne peut continuer que si l'organisme à l'origine de la saisine agréé par écrit le médiateur remplaçant ou notifie la récusation de ce dernier de façon motivée dans le mois suivant la désignation par le titulaire.

Le remplaçant est considéré comme accepté par l'organisme à l'origine de la saisine s'il ne le récusé pas dans le délai d'un mois à compter de la date d'envoi du courrier d'avertissement mentionné ci-dessus.

En l'absence de proposition de remplaçant dans le délai imparti, ou si l'organisme à l'origine de la saisine n'a agréé pas le remplaçant, l'accord-cadre peut être résilié aux torts du titulaire.

En aucun cas, le remplacement du personnel du titulaire ne peut entraîner une modification des conditions d'exécution des prestations. Ainsi les prix et les délais d'exécution ne peuvent être modifiés.

2.5. Modalités d'émission des bons de commande

2.5.1. Modalités de commande

Les différentes prestations décrites dans le CCTP pourront faire l'objet d'un ou plusieurs bons de commande.

4 prestations ont été identifiées dans le cadre du processus de médiation professionnelle :

- Prestation 1 : la phase préparatoire
- Prestation 2 : l'entretien individuel
- Prestation 3 : la séance plénière de médiation
- Prestation 4 : la fin de la médiation

Les prestations 1 et 4 sont à commander obligatoirement dans le processus de médiation. Les prestations 2 et 3 pourront faire l'objet de plusieurs commandes.

2.5.2. Conditions d'émission des bons de commande

Les bons de commande sont émis et notifiés au titulaire par les organismes de la Sécurité sociale, au fur et à mesure de leurs besoins et pendant toute la durée de validité de l'accord-cadre. Les bons de commande notifiés pendant cette période sont exécutés jusqu'à leur terme.

2.5.3. Contenu des bons de commande

Chaque bon de commande indique :

- la référence de l'accord-cadre (18 AC 27) ;
- le numéro du bon de commande ;
- le cas échéant, le nom du service passant la commande ;
- la date d'émission du bon de commande ;
- l'intitulé des prestations demandées et des livrables associés ;
- les nom et adresse du titulaire ;
- le montant des prestations commandées H.T. et T.T.C. ;
- le montant total H.T.* de la commande ;
- le lieu d'exécution ;
- l'adresse de facturation.

3. SUIVI DES PRESTATIONS

3.1. Les livrables

3.1.1. Liste des livrables attendus

- Prestation 1 - Phase préparatoire : Le médiateur proposera une lettre de mission qui précisera notamment les droits et devoirs des parties. Le retour de ce document signé au médiateur marque le début de la médiation qui devra être transmis par le médiateur dans les 5 jours ouvrables suivant leur réception à l'organisme à l'origine de la saisine par courrier recommandé ou par mail.

- Prestation 2 - Entretien individuel en présentiel : À l'issue de chaque entretien, le médiateur fait signer à chacune des parties une attestation de présence qui sera transmise dans les 5 jours ouvrables à l'organisme, local ou national, à l'origine de la saisine. Cette attestation de présence devra être transmise par courrier recommandé ou par mail.

- Prestation 3 – Séance plénière : À l'issue de l'entretien, le médiateur fera signer à chacune des parties une attestation de présence qui sera transmise, par courrier recommandé ou par mail, dans les 5 jours ouvrables suivant leur réception à l'organisme, local ou national, à l'origine de la saisine.

- Prestation 4 – Fin de la médiation : Un document précisant l'issue au conflit retenue par les parties devra être transmis par courrier recommandé ou par mail à l'organisme à l'origine de la saisine dans les 5 jours ouvrables faisant suite au dernier entretien.

En parallèle de ces livrables, le prestataire transmettra les suivis suivants aux destinataires concernés :

- Un suivi trimestriel anonymisé sur le nombre et le traitement des sollicitations soumises par les réseaux. Ce suivi sera adressé aux caisses nationales par courrier recommandé ou par mail. Ne leur seront transmises que les informations concernant leur réseau respectif.

- Un suivi tout au long du processus de médiation faisant état des dates de rendez-vous fixées avec les parties, de l'évolution et de l'issue au conflit. Ce suivi sera adressé par courrier recommandé ou par mail à la ou les caisse(s) nationale(s) de la branche d'appartenance des parties concernées personnellement par l'objet du conflit (dans le cas de figure où la ou les caisse(s) nationale(s) sont les

commanditaires) et/ou l'employeur lorsque ce dernier n'est pas personnellement concerné par l'objet du conflit.

• Un bilan trimestriel et annuel anonymisé sur les sollicitations soumises par les réseaux. Ces bilans sont destinés aux caisses nationales, aux OSN et à l'Ucanss et feront état :

- du nombre de saisines et de leur traitement,
- des thématiques de saisine,
- de l'origine de la saisine : type d'organisme et/ou branche d'origine (la branche d'appartenance ne sera précisée que si la saisine concerne une caisse locale),
- des résultats de la médiation.

Ces suivis seront adressés aux caisses nationales et à l'Ucanss par courrier recommandé ou par mail.

3.1.2. Modalités concernant les livrables

Tous les livrables attendus dans le cadre du présent accord-cadre (prestations 1 à 4) doivent être adressés au représentant désigné par l'organisme à l'origine de la saisine, à l'en-tête de la société titulaire, signés et datés par toute personne habilitée à engager la société titulaire sous format électronique ou sous format papier.

Les livrables fournis sur support papier devront obligatoirement être adressés par lettre recommandée avec avis de réception.

En cas de retard dans la livraison, le titulaire encourt des pénalités de retard.

3.2. Vérification et réception des prestations

A l'issue de chaque prestation réalisée, le titulaire remettra à l'organisme à l'origine de la saisine, pour validation les livrables associés à chacune des prestations commandées par l'organisme.

Par dérogation aux articles 26.2 et 27.1 du C.C.A.G.-P.I., l'organisme à l'origine de la saisine dispose d'un délai de 15 jours maximum pour procéder aux vérifications des prestations attendues et notifier sa décision quant à leur réception.

Par dérogation aux articles 27.2 et 27.3 du C.C.A.G.-P.I., les délais impartis au titulaire pour procéder aux modifications souhaitées des prestations et/ou livrables afin que ces derniers répondent aux stipulations de l'accord-cadre sont de 7 jours.

3.3. Suivi et contrôle des prestations

L'organisme à l'origine de la saisine suit et contrôle l'exécution des prestations. Le suivi des prestations est assuré par un représentant de l'organisme à l'origine de la saisine.

L'organisme à l'origine de la saisine se réserve le droit d'émettre des observations sur l'exécution des prestations. Ces observations doivent porter sur le déroulement des prestations et resteront conformes aux stipulations contractuelles. Ces remarques ne peuvent porter sur l'évolution et l'issue au conflit. Tout ajustement demandé au titulaire par l'organisme à l'origine de la saisine restera conforme aux prescriptions contractuelles.

Si le titulaire entrave l'exercice du contrôle des prestations par l'organisme à l'origine de la saisine durant leur exécution, il s'expose à la résiliation de l'accord-cadre à ses torts.



3.4. Pénalités pour retard

3.4.1. Retard imputable au titulaire

Lorsque le délai contractuel d'exécution d'une prestation ou le délai de livraison d'un livrable est dépassé, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire de 300 € H.T. par jour calendaire de retard.

Le décompte des pénalités est notifié au titulaire qui peut présenter ses observations à l'organisme à l'origine de la saisine dans un délai de 8 jours calendaires à compter de la notification de ce décompte. Passé ce délai, le titulaire est réputé avoir accepté les pénalités.

La somme des pénalités de retard est imputée sur les sommes dues au titulaire au titre de l'exécution des prestations pour l'ensemble de l'accord-cadre.

L'application de pénalités de retard n'exclut pas la possibilité de résilier l'accord-cadre.

Dans l'hypothèse où la résiliation de l'accord-cadre est décidée, les pénalités courent jusqu'au jour de la résiliation correspondant à la date de réception par le titulaire du courrier de résiliation.

3.4.2. Retard imputable à l'organisme à l'origine de la saisine ou à l'organisme bénéficiaire

Si les délais d'exécution ne sont pas respectés pour une cause imputable à l'organisme à l'origine de la saisine ou l'organisme bénéficiaire ou un cas de force majeure, les pénalités prévues pour le titulaire ne pourront être appliquées aux organismes.