RÉPUBLIQUE FRANCAISE *DEL-2021-082*

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE D'ANGERS

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS du Conseil d'Administration

SÉANCE DU 21 SEPTEMBRE 2021

L'an DEUX MILLE VINGT ET UN, LE VINGT ET UN SEPTEMBRE,

à 18h, le Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville d'Angers, dûment convoqué le 15 septembre 2021, s'est réuni à l'Hôtel de Ville, lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de Madame Christelle LARDEUX-COIFFARD, Présidente déléguée, représentant Monsieur Christophe BÉCHU, Maire, Président, empêché.

Etaient présents : Christelle LARDEUX-COIFFARD, Alima TAHIRI, Richard YVON, Anne-Marie POTOT, Céline VÉRON, Benoit AKKAOUI, Nicole BERNARDIN, William GALLEY, Emmanuel LEFÉBURE, Marie-Claire LUCAS, Antoine MASSON, Angelo TOCCO.

Etaient excusés : Christophe BÉCHU, Claudette DAGUIN, Augustine YECKE, Sophie FOUCHER-MAILLARD, Véronique CHAUVEAU.

OBJET : Service Soutien à Domicile – Convention de prestation de services – Assistance et Services aux personnes – Ressources Mutuelles Assistance (RMA).

Madame la Présidente déléguée expose,

Mesdames, Messieurs,

La société Ressources Mutuelles Assistance (RMA) assure la mise en relation d'usagers adhérents RMA avec les services d'aide à domicile et finance des prestations. À ce titre, elle propose au Service de Soutien à domicile (SSAD) du CCAS d'Angers, une convention permettant aux usagers de bénéficier du financement d'aide à domicile, en tant que prestataire.

La présente convention a donc pour objet de définir les rôles respectifs de chacune des parties, en ce qui concerne la réalisation des prestations d'aide à domicile. L'annexe 1 jointe à la présente délibération en précise l'accord tarifaire, conformément au tarif horaire fixé par le CCAS, soit 25 €.

Après avoir délibéré, le Conseil d'Administration adopte, à l'unanimité, cette convention et autorise le Président, ou son représentant, à la signer.

Christelle LARDEUX-COIFFARD
Présidente déléguée

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE

CONVENTION DE PRESTATION DE SERVICES
Assistance et Services aux personnes

ENTRE LES SOUSSIGNEES :

RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE (RMA)

Union d'Assistance soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité et immatriculée au répertoire Sirene sous le numéro SIREN 444 269 682.
Siège social : 46 rue du Moulin, CS 32427, 44124 VERTOU Cedex.

Représentée à la signature des présentes par **Monsieur Yann BRISSON**
Agissant en sa qualité de Directeur Administratif et Financier.

Ci-après dénommée **« l'Assisteur » ou « le Client » d'une part**,

ET

L'Entreprise/l'association CCAS ANGERS - SSAD
Capital social de ……€.
Immatriculée au registre du commerce et des sociétés (RCS) ou au répertoire national des associations (RNA) de……sous le numéro ……
Numéro d'agrément / autorisation SAP : ……
Siège social : BOULEVARD DE LA RESISTANCE ET DE LA DEPORTATION
……49000 ANGERS……
……

Représentée à la signature des présentes **par**. CHRISTOPHE BECHU
Agissant en sa qualité de PRESIDENT

Ci-après dénommée **« le Prestataire » d'autre part,**

Ci-après dénommées ensemble **« les Parties ».**

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

Sommaire

ARTICLE 1. OBJET **3**
ARTICLE 2. OBLIGATIONS DES PARTIES **5**
2.1 Engagements de l'Assisteur envers le Prestataire 5
2.2 Engagements du Prestataire envers l'Assisteur 5
ARTICLE 3. CONDITIONS FINANCIERES **7**
3.1 Dans le cas de l'Assistance : prise en charge totale des heures par l'Assisteur 7
3.2 Dans le cas du service d'intermédiation : absence de prise en charge des heures par l'Assisteur 7
3.3 Dans le cas du Service à domicile (SAD) géré par l'Assisteur 7
3.4 Modalités de règlement 7
ARTICLE 4. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES **8**
4.1 Objet des présentes dispositions 8
4.2 Description des traitements effectués par le Prestataire 9
4.3 Point de contact/Délégué à la protection des données à caractère personnel 10
4.4 Obligations du Client vis-à-vis du Prestataire 10
4.5 Obligations du Prestataire vis-à-vis du Client 10
4.6 Sous-traitants ultérieurs 11
4.7 Droits des personnes concernées 11
4.8 Assistance apportée au Client par le Prestataire 12
4.9 Sécurité des données 12
4.10 Notification des violations de données à caractère personnel 14
4.11 Responsabilité 16
4.12 Réversibilité des données 16
4.13 Documentation 16
4.14 Audit 16
4.15 Loi applicable 17
ARTICLE 5. CONFIDENTIALITE 18
ARTICLE 6. DATE D'EFFET ET DUREE **18**
ARTICLE 7. RESILIATION POUR MANQUEMENT **18**
ARTICLE 8. INDEPENDANCE DU PRESTATAIRE 19
ARTICLE 9. ABSENCE D'EXCLUSIVITE 19
ARTICLE 10. AUDIT 19
ARTICLE 11. INTUITU PERSONAE – SOUS-TRAITANCE – CESSION 19
ARTICLE 12. LITIGES **20**
ANNEXE 1. ACCORD TARIFAIRE 21

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

ETANT PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE, personne morale de droit privé à but non lucratif, a été constituée dans le but de proposer, aux adhérents/assurés de divers contrats santé, prévoyance, obsèques (liste non exhaustive), dûment bénéficiaires, des prestations relevant de la branche 18 – assistance (article R.211-2 du Code de la mutualité). RMA est une union dédiée agréée par le Ministère chargé de la mutualité.

Les organismes clients de RMA ont souscrit auprès de cette dernière, ci-après l'Assisteur, un contrat collectif permettant à ses adhérents/assurés (ci-après les « Bénéficiaires ») de bénéficier de garanties d'assistance assurées et gérées par l'Assisteur. Les dits bénéficiaires (personnes physiques) peuvent effectuer leurs demandes d'assistance grâce à un accès à une plateforme téléphonique (plateforme de service) gérée par l'Assisteur. L'Assisteur organise, dans une logique de proximité, une mise en relation entre les Bénéficiaires de l'assistance et les prestataires de service, agissant sur tout le territoire français.

Cette mise en relation concerne les prestations d'assistance et de service aux personnes proposées aux Bénéficiaires qui peuvent se trouver en situation de fragilité ou de dépendance.

C'est dans ce cadre que RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE fait appel à des prestataires titulaires d'un agrément/autorisation « Services à la Personne ».

Le terme « Prestataire » désigne la société ou l'association titulaires d'un agrément et/ou d'une autorisation « Services à la Personne » à laquelle RMA confie la réalisation des prestations d'assistance.

ARTICLE 1. OBJET

La présente Convention a pour objet de définir les rôles respectifs de chacune des parties, en ce qui concerne la réalisation**,** pour le compte des Bénéficiaires faisant appel à la plateforme de services, des prestations suivantes :

- **Aide à domicile :**

La mission de l'aide à domicile concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (entretien du linge, repassage, ménage, préparation des repas, courses de proximité sans véhicule…) au domicile du Bénéficiaire.

- **Auxiliaire de vie sociale (AVS) :**

Les missions de l'auxiliaire de vie sociale :
- faciliter le lever, le coucher,
- aider à faire la toilette, s'habiller, se coiffer,
- apporter son soutien au moment de l'appareillage des personnes handicapées.

- **Garde de personnes dépendantes à charge :**

Garde et veille de personnes âgées et handicapées ou atteintes de pathologie chronique incluant garde malade (sauf actes de soins et actes médicaux).

- **Fermeture du domicile quitté en urgence :**

Aide à domicile dans la limite de 2 heures afin de s'assurer que l'habitation soit apte à rester fermée pendant une durée indéterminée (à la suite d'un départ précipité du Bénéficiaire : hospitalisation…).
Cette prestation comprend :

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

- La fermeture des accès du logement : portes, portail, garage, fenêtres, volets,
- La fermeture des éléments situés à l'intérieur du logement : lumières, appareils électriques, arrosage plantes d'intérieur,
- Le traitement des denrées périssables : vider les poubelles, lave-vaisselle, machine à laver, tri des aliments du frigo.

La prestation est conditionnée par la mise à disposition des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et les conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux. Intervention dans les 24 heures à la suite de la remise des clés et/ou du code d'accès de l'habitation. Ce délai peut être porté à 48 heures si la transmission des clés est faite le week-end ou la veille d'un jour férié.

- **Préparation du retour au domicile :**

Aide à domicile dans la limite de 4 heures pour permettre un retour au domicile dans les meilleures conditions après une absence longue du Bénéficiaire.

Cette garantie comprend :
- La réouverture du domicile avec notamment l'ouverture des volets, de l'eau, du gaz, de l'électricité et des appareils électriques,
- La mise en température du chauffage du logement,
- Le ménage,
- Les courses (le coût des courses demeurant à la charge du Bénéficiaire).

La prestation est conditionnée par la mise à disposition des clés et/ou du code d'accès de l'habitation et les conditions d'accessibilité en toute sécurité aux locaux. Intervention dans les 24 heures à la suite de la remise des clés et/ou du code d'accès de l'habitation.

Ce délai peut être porté à 48 heures si la transmission des clés est faite le week-end ou la veille d'un jour férié. Si les clés ne peuvent être remises à l'intervenant préalablement à la sortie de l'hôpital et qu'il ait été missionné 48 heures avant cette sortie, l'intervenant accomplira sa mission le jour du retour au domicile.

- **Nettoyage du domicile vide en cas de mutation :**

Cette prestation nécessite d'intervenir avec le matériel de nettoyage professionnel du prestataire (balayage, aspiration, nettoyage des sanitaires, serpillage, vitrerie)

- **Garde d'enfants plus (+) de 3 ans :**

A titre indicatif : Surveillance adaptée, repas, changes, lever/coucher/sieste, activités jeux.

- **Garde d'enfants moins (-) de 3 ans :**

A titre indicatif : Surveillance adaptée, repas, changes, lever/coucher/sieste, activités jeux.

- **Technicien(ne) de l'intervention sociale et familiale :**

- Accompagne et aide à l'exercice de la fonction parentale
- Aide au domicile pour les parents et/ou les enfants lors de difficultés ponctuelles (surcharge de travail domestique, naissances multiples, maladie ou décès d'un des parents, séparation…) afin de maintenir ou développer leur autonomie dans la vie quotidienne.
- Conseille en matière de gestion du budget quotidien et transmet des savoir-faire.

Lorsque la garde de l'enfant est retirée aux parents, il (elle) peut être mandaté(e) pour encadrer les droits de visite.

- **Transport Aller/Retour à l'école :**

Transport véhiculé ou non de l'enfant du domicile à son école ou de l'école au domicile lorsque le parent ne peut assurer ce transport (hospitalisation, immobilisation).

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

- **Transport Aller/retour extrascolaire :**

Transport véhiculé ou non de l'enfant du domicile à son lieu d'activité extrascolaire ou de l'activité extrascolaire vers le domicile lorsque le parent ne peut assurer ce transport (hospitalisation, immobilisation…).

- **Petit jardinage**

Tonte, taille, désherbage, évacuation déchets vert (hors élagage, et création paysagère).

ARTICLE 2. OBLIGATIONS DES PARTIES

Les Parties s'engagent à :
Se tenir réciproquement informées de tout événement pouvant avoir une répercussion sur la qualité du service rendu lorsqu'il s'agit d'une modification d'ordre organisationnel (en particulier si le délai de mise en œuvre de la prestation ne peut être respecté).

2.1 Engagements de l'Assisteur envers le Prestataire

L'Assisteur s'engage à :

- Disposer d'un personnel compétent, notamment en informant régulièrement ses collaborateurs afin qu'ils soient en mesure de :
  - Analyser la demande du Bénéficiaire,
  - Informer sur les dispositifs en vigueur, sans empiéter sur les prérogatives du Prestataire,
  - Proposer des missions claires et précises, adaptées aux besoins du Bénéficiaire et à la qualité du Prestataire,
  - Communiquer au Prestataire les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation demandée via un ordre de mission en précisant :
    - Nom/prénom, date de naissance, numéro de téléphone et adresse du Bénéficiaire,
    - Le nom de la mutuelle du Bénéficiaire,
    - La nature de la prestation,
    - Les modalités de prise en charge du Bénéficiaire,
    - Le numéro de dossier,
    - Date et période de réalisation de la prestation,
    - Nom et numéro de la personne à contacter si différente du Bénéficiaire.
- Informer le Bénéficiaire des tarifs appliqués dans le cadre de la convention, s'il formule une demande de service à la personne en intermédiation.
- Assurer de façon régulière un suivi qualité auprès des Bénéficiaires et tenir informé le Prestataire partenaire de l'appréciation portée par le Bénéficiaire et sur son intervention.
- Rechercher prioritairement, en cas de réclamation d'un Bénéficiaire, une réponse négociée avec le Prestataire concerné.

Pour toutes questions concernant l'application de la présente Convention, l'Assisteur met à disposition du Prestataire l'adresse mail suivante : prestataire@rmassistance.fr.

2.2 Engagements du Prestataire envers l'Assisteur

Le Prestataire s'engage à :

- Fournir initialement (à la signature de la présente Convention) les pièces justificatives suivantes :
  - Fiche d'identification Prestataire fournie par l'Assisteur

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

- Attestation d'Assurance de Responsabilité civile professionnelle pour l'année de la Convention en vigueur précisant le montant des garanties souscrites et les activités couvertes
- Attestation de fourniture des déclarations sociales et paiement des cotisations et contributions sociales ou attestation de vigilance URSSAF (de moins de 6 mois)
- Relevé d'identité Bancaire
- Extrait Kbis original de moins de 3 mois ou extrait du Journal Officiel portant mention de leur création pour les associations
- Justificatif de son agrément et/ou autorisation « Services à la personne » (SAP).

- Fournir tous les 6 mois à l'Assisteur, et ce jusqu'à l'expiration de la présente Convention, une attestation de vigilance URSSAF (de moins de 6 mois)

Il est expressément convenu entre les parties que l'Assisteur pourra résilier immédiatement la présente Convention en cas de non-respect de cet engagement dans les conditions définies à l'article 7. Résiliation.

- Fournir tous les ans, une attestation d'Assurance de Responsabilité civile professionnelle précisant le montant des garanties souscrites et les activités couvertes
- En cas de perte de l'autorisation et/ou l'agrément SAP, en informer dans un délai de 15 jours l'Assisteur ainsi que lui justifier de ses démarches auprès des Bénéficiaires afin de les informer de la perte de son agrément.
- En cas de refus / impossibilité du Prestataire d'effectuer la prestation, il devra en informer l'Assisteur dans un délai maximal de 6 heures ouvrées à compter de l'envoi de l'ordre de mission. A défaut, il sera considéré comme ayant accepté la mission qui lui a été confiée. Une fois la mission acceptée, le Prestataire est tenu d'une obligation de résultat quant à sa réalisation.
- A défaut du respect des délais énoncés, l'Assisteur se réservera le droit de poursuivre le traitement de la demande du Bénéficiaire avec un autre Prestataire (d'éventuels refus successifs pourront remettre en cause le référencement).
- Contacter le Bénéficiaire dans la demi-journée ou au plus tard sous un délai de 24 heures (hors week-end et jours fériés) après avoir réceptionné l'ordre de mission, et lui présenter une proposition d'intervention sous un délai convenu avec lui.
- Informer immédiatement l'Assisteur de toute difficulté d'exécution de la mission et rendre compte de son bilan ainsi que de tout fait méritant d'être signalé.
- Alerter l'Assisteur de tout fait/soupçon pouvant constituer une fraude à l'assurance (fausse déclaration du Bénéficiaire…).
- D'une façon générale, fournir une prestation en s'assurant de la qualité et de la compétence des intervenants en veillant, en concertation avec le Bénéficiaire, à une réponse adaptée et limitée aux besoins de celui-ci.

Le Prestataire s'engage, par la signature de la présente Convention, à s'assurer que ses collaborateurs n'aient pas fait l'objet d'une condamnation pénale, d'une sanction civile ou d'une sanction administrative incompatible avec l'activité à destination des personnes physiques objet de la présente Convention.

Par ailleurs, compte-tenu de la nature des prestations confiées au Prestataire par l'Assisteur et de la situation des Bénéficiaires (fragilité, dépendance, besoin d'aide et d'assistance…), le Prestataire devra faire preuve de la plus grande délicatesse et de réserve auprès des Bénéficiaires. A ce titre et de manière déterminante au regard de l'exécution des prestations, le Prestataire devra s'assurer de la bonne compréhension des prestations et modalités de réalisation de celles-ci (horaires…) par les Bénéficiaires et de leur coût éventuel et conditions de paiement dans les cas d'intermédiation (cf article 3.2 de la présente Convention). Le Prestataire devra imposer ces mêmes règles et engagements à ses collaborateurs. Le Prestataire se porte fort de leur acceptation.

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

ARTICLE 3. CONDITIONS FINANCIERES

L'accord tarifaire est défini à l'Annexe 1 de la présente Convention. Le Prestataire s'engage à respecter les tarifs communiqués et arrêtés par les Parties. Tous les tarifs indiqués s'entendent toutes taxes comprises (TTC).

Seul l'Assisteur est habilité à définir lequel des cas (l'assistance, l'intermédiation ou le SAD) s'appliquera lors du traitement de chacune des demandes exprimées par les Bénéficiaires. Le Prestataire en sera informé par l'ordre de mission.

3.1 Dans le cas de l'Assistance : prise en charge totale des heures par l'Assisteur

Le Prestataire se doit d'adresser à l'Assisteur mensuellement les factures correspondant aux prestations dûment et uniquement réalisées.
Si la prestation n'a pu être réalisée dans son intégralité, le Prestataire facture uniquement la prestation réelle réalisée et non celle prévue initialement dans l'ordre de mission.
L'Assisteur s'engage, conformément à l'accord tarifaire arrêté par les Parties et annexé à la présente Convention, à régler la facture du Prestataire accompagnée des justificatifs nécessaires.

3.2 Dans le cas du service d'intermédiation : absence de prise en charge des heures par l'Assisteur

Dans le cas du service d'intermédiation, l'Assisteur agit uniquement en intermédiaire entre le Prestataire et le Bénéficiaire. Le coût des prestations réalisées est à la charge du Bénéficiaire. Le Prestataire se doit d'adresser directement au Bénéficiaire sa facture d'intervention.

3.3 Dans le cas du Service à domicile (SAD) géré par l'Assisteur

En ce qui concerne le Service à domicile Assurance (dit SAD Assurance) : l'Assisteur prend en charge la totalité des heures.

En ce qui concerne le Service à domicile Action sociale (dit SAD Action sociale) : l'Assisteur prend partiellement en charge les heures, dans les limites fixées en Annexe 1. Le Prestataire en sera également informé par l'ordre de mission.

Le Prestataire se doit d'adresser à l'Assisteur mensuellement les factures correspondant aux prestations dûment et uniquement réalisées dans le cadre des plafonds de prise en charge par l'Assisteur. Si la prestation n'a pu être réalisée dans son intégralité, le Prestataire facturera uniquement la prestation réelle réalisée et non celle prévue initialement dans l'ordre de mission.

Tout coût supplémentaire au-delà des plafonds ci-dessus sera à la charge du Bénéficiaire. Dans le cas d'un reste à la charge du Bénéficiaire, le Bénéficiaire en sera facturé directement par le Prestataire.

3.4 Modalités de règlement

Conditions de règlement : 45 jours fin de mois à compter de l'émission de la facture.
Toute erreur de facturation entrainera le non-paiement de la facture, jusqu'à régularisation.
En cas d'erreur de facturation (facture ne comportant pas les mentions listées ci-après et/ou contestation des heures effectivement réalisées par le Prestataire au regard des heures facturées), l'Assisteur en informera le Prestataire dans un délai de 15 jours à compter de l'émission de la facture.

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

Données de Facturation :
Doivent impérativement apparaitre sur les factures mensuelles du Prestataire les données suivantes :

- Dénomination de l'Assisteur
- Nom du prestataire (dénomination sociale) et forme juridique,
- N° RCS + ville du Tribunal de commerce
- Adresse complète du Prestataire
- Téléphone/mail du Prestataire
- Date de facture
- N° de la facture
- Taux de TVA applicable
- Montant total HT et TTC.

Ainsi que pour chaque ligne de prestation :

- N° de dossier/Ordre de mission
- Nom et Prénom de l'adhérent et/ou du Bénéficiaire
- La date de la prestation
- Désignation de la prestation (aide à domicile, garde d'enfant…)
- La quantité de services rendus (nombre d'heures, nombre de portage de repas…)
- Prix unitaire
- Montant total TTC.

Adresse de facturation :
RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE
Service COMPTABILITE
46 rue du Moulin – CS 32427 – 44124 VERTOU Cedex

De préférence par mail à : comptabilite@rmassistance.fr
Les tarifs sont fermes et exprimés TTC pendant la durée de la convention.

Mise à jour des tarifs : les nouveaux tarifs éventuellement convenus entre les Parties s'appliqueront à toutes les prestations mises en œuvre postérieurement à la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

Toute modification de la présente Convention, ainsi que de ses annexes, fera l'objet d'un avenant signé entre les Parties.

ARTICLE 4. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

4.1 Objet des présentes dispositions

L'exécution de la présente Convention nécessite le traitement par le Prestataire des données à caractère personnel du Client.
Le présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage à effectuer pour le compte du Client les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.
Dans ce cadre, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après, « le Règlement européen sur la protection des données » ou « le RGPD ») et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après, la « Loi informatique et libertés »).

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

4.2 Description des traitements effectués par le Prestataire

4.2.1 Services pour lesquels un traitement de données à caractère personnel est nécessaire

Le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel mises à disposition par le Client, afin de fournir le ou les service(s) suivant(s), dans les conditions prévues par la Convention :

Nature des opérations réalisées sur les données	Finalités du traitement	Catégories de données à caractère personnel traitées	Catégories de personnes concernées	Durées de conservation des données à caractère personnel
Collecte d'un ordre de mission contenant des données personnelles afin de réaliser la prestation. Transmission à la personne physique en charge de réaliser la prestation. Enregistrement éventuel dans un outil de gestion.	Réalisation de la prestation demandée par l'Assisteur auprès du Bénéficiaire.	Données d'identification (cf article 2.1, nom/prénom, date de naissance, numéro de téléphone, adresse) du Bénéficiaire des prestations d'assistance et de l'appelant s'il est différent. Données d'identification du collaborateur du Client en charge du traitement du dossier.	Bénéficiaires des prestations d'assistance et éventuellement l'appelant. Collaborateurs du Client.	10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable durant lequel la prestation a été réalisée. Données accessibles en base active pendant 2 ans. Au-delà de ces 2 années, l'accès aux données doit être restreint au personnel habilité (comptabilité, juridique).

A ce titre, le Client déclare et garantit qu'il peut librement et valablement transférer les données à caractère personnel transmises au Prestataire.

4.2.2 Registre du Prestataire

Conformément à l'article 30 du RGPD, si le Prestataire a l'obligation d'établir un registre, ce dernier déclare avoir mis en place un registre écrit de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant la description des traitements, les finalités des traitements, les catégories de données à caractère personnel et plus généralement les informations exigées par l'article 30 du RGPD.

4.2.3 Durée autorisée des traitements

L'autorisation donnée par le Client au Prestataire pour effectuer les traitements cités dans le registre mentionné à l'article 4.2.2, est valable pour toute la durée de la Convention. Le Client pourra modifier cette durée au regard des finalités pour lesquelles les données à caractère personnel ont été collectées et informera le Prestataire, par écrit.
Toutefois, en cas de modification substantielle des traitements ou si un nouveau traitement de données à caractère personnel est nécessaire, le Client devra autoriser le nouveau traitement ou la modification envisagée et préciser la durée de cette autorisation.

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

4.3 Point de contact/Délégué à la protection des données à caractère personnel

Le Prestataire communique au Client les coordonnées de son délégué à la protection des données à caractère personnel (Data Protection Officer [DPO]) ou service responsable de la protection des données personnelles, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD.

Le DPO du Client peut être contacté aux coordonnées suivantes : dporma@rmassistance.fr.

4.4 Obligations du Client vis-à-vis du Prestataire

Le Client s'engage à :

- fournir au Prestataire les données visées à l'article 4.2.1 du présent article. Dans le cas où le Prestataire procède à la collecte de données, le Client s'engage à documenter par écrit ces instructions et au respect des autres obligations mentionnées ci-après ;
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Prestataire ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part du Prestataire.

4.5 Obligations du Prestataire vis-à-vis du Client

4.5.1 Obligations générales

Le Prestataire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités définies par le Client et communiquées au Prestataire.
- traiter les données conformément aux instructions documentées du Client, tel qu'elles seront communiquées au Prestataire. Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD, de la Loi informatique et libertés ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Client.
- garantir la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel traitées pour le compte du Client, et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, consultées par ou communiquées à des personnes non autorisées.
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu de la Convention : (i) s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ; (ii) reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
- prendre en compte s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et par défaut (Data Protection by Design & by Default).

Par ailleurs, le Prestataire se porte fort, le cas échéant, du respect des exigences du présent article par ses propres sous-traitants.

4.5.2 Obligations relatives au transfert des données personnelles

Sauf autorisation contraire, expresse et spécifique du Client, le Prestataire s'engage à traiter les données exclusivement sur le territoire d'un État membre de l'Espace Economique Européen (EEE).

Le Prestataire s'engage à ne divulguer, à ne rendre accessible ou à ne transférer aucune donnée du Client, même à des fins d'acheminement, à toute entité ou tout sous-traitant établi dans un pays situé en dehors de l'EEE, sauf avec le consentement préalable et écrit du Client et sous réserve que les conditions suivantes soient remplies :

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

- le sous-traitant ou le bénéficiaire du transfert ont fourni les garanties appropriées concernant le transfert ;
- la personne concernée (au sens du RGPD) dispose de droits opposables et voies de droit effectives ;
- le sous-traitant respecte ses obligations en vertu de la réglementation sur la protection des données en assurant un niveau de protection adéquat pour les données à caractère personnel qui sont transférées.

4.5.3 Obligations relatives au transfert de données en dehors de l'EEE

Lorsque le transfert de données à caractère personnel est nécessaire pour répondre à des demandes émanant d'autorités judiciaires ou administratives de pays situés en dehors de l'EEE, le Prestataire s'engage à veiller à ce que ce transfert soit fondé sur un accord international, tel qu'un traité d'entraide judiciaire, conclu entre le pays tiers et l'Union Européenne ou un Etat membre.

4.6 Sous-traitants ultérieurs

4.6.1 Autorisation générale du recours à des sous-traitants ultérieurs

Sauf interdiction expresse de la part du Client, le Prestataire est autorisé à faire appel à des « Sous-traitants ultérieurs » pour leur confier l'exécution de tout ou partie des services prévus par la Convention.
La liste des Sous-traitants ultérieurs engagés pour l'exécution des services prévus à la Convention à compléter par le Prestataire est fournie ci-dessous. Tout nouveau « Sous-traitant ultérieur » que le Prestataire souhaiterait engager pour l'exécution des services visés à la Convention, doit avoir préalablement été accepté par le Client, par autorisation écrite et spécifique, avant d'être ajouté à la liste tenue par le Prestataire.

Identité du Sous-traitant ultérieur	Traitements de données personnelles sous-traités	Localisation du Sous-traitant ultérieur	Certification / Agréments

4.6.2 Obligations du sous-traitant ultérieur

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent article et notamment les instructions du Client.
Il appartient au Prestataire de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin que le traitement réponde aux exigences du RGPD et de la Loi informatique et libertés.

Le Prestataire demeure pleinement responsable, vis-à-vis du Client, de l'exécution de ses obligations par le sous-traitant ultérieur.

4.7 Droits des personnes concernées

4.7.1 Droit d'information des personnes concernées

De manière générale, il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

Toutefois et lorsque l'exécution de la Convention nécessite une collecte de données à la charge du Prestataire, ce dernier doit, au moment de la collecte des données par ses soins, fournir aux personnes concernées par les opérations de traitement l'information relative aux traitements de données qu'il réalise pour le compte du Client. Dans ce cas, la formulation et le format de l'information doivent être convenus avec le Client avant la collecte de données.

4.7.2 Exercice des droits des personnes

Le Prestataire s'engage, dans la mesure du possible, à aider le Client à donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit à ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Le Prestataire met à la disposition du Client les moyens, mécanismes ou procédures nécessaires pour exécuter les droits des personnes concernées.

Lorsque les personnes concernées exercent leurs droits auprès du Prestataire, celui-ci doit faire suivre ces demandes, dès réception, par courrier électronique au Client, aux coordonnées indiquées à l'article 4.3.

4.8 Assistance apportée au Client par le Prestataire

Le Prestataire s'engage à collaborer avec le Client pour aider celui-ci à démontrer qu'il respecte ses obligations légales et réglementaires relatives à la protection des données personnelles et notamment la Loi informatique et libertés et le RGPD.

Le Prestataire s'engage également à assister le Client pour la réalisation des analyses d'impact prévues par le RGPD. Ces analyses ont pour objet l'étude des risques et impacts d'un traitement sur les données à caractère personnel faisant l'objet de ce traitement et sur les droits et libertés de la personne concernée.

Le Prestataire s'engage encore à coopérer avec le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle prévue à l'article 36 du RGPD, lorsque l'analyse d'impact a révélé des risques résiduels pour les droits et libertés des personnes concernées.

4.9 Sécurité des données

Le Prestataire reconnaît que la sécurité est un critère fondamental pour le respect des obligations du RGPD et s'engage à respecter les exigences de sécurité définies dans la présente Convention.

Le Prestataire doit tenir compte de la sensibilité des données traitées et des risques auxquels celles-ci sont exposées pour définir les mesures de sécurité adéquates permettant de traiter ces risques et rendre les risques résiduels acceptables.

Les mesures de sécurité mises en place par le Prestataire doivent, dans tous les cas, tenir compte de l'état de l'art technologique et être conformes aux standards de sécurité en vigueur. Le Prestataire s'engage à communiquer et respecter tout document interne décrivant la politique interne de sécurité des informations et les mesures techniques prises pour sécuriser les traitements des données à caractère personnel envisagés à la Convention.

4.9.1 Engagements de sécurité

Le Prestataire s'engage expressément à mettre en place toutes mesures visant à :

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

- assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité des données et tenir à jour une documentation écrite décrivant les mesures de sécurité techniques et organisationnelles mises en œuvre à cet effet ;
- permettre la détection, la résolution et la notification dans les délais requis par le RGPD, des incidents de sécurité et violations de données à caractère personnel ;
- rétablir rapidement la disponibilité et l'accessibilité des données en cas d'incident de sécurité physique ou technique ;
- assurer le stockage des données visées par la Convention séparément d'autres activités ou services appartenant à d'autres clients ou prestataires ;
- ne rendre les données faisant l'objet d'un traitement, accessibles et lisibles que par le personnel habilité et autorisé à cet effet, du fait de son travail et de ses fonctions, en limitant l'accès aux données strictement nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches ;
- veiller à ce que toute personne autorisée à accéder aux données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution de la Convention soit tenue par une obligation de confidentialité aussi contraignante que celle figurant dans la présente Convention et résultant d'un engagement écrit ou d'une obligation légale.

Toute modification importante de ces mesures et politiques doit être documentée et présentée aux Parties. Ces modifications ne doivent en aucune façon réduire le niveau de sécurité des prestations pendant la durée de la Convention.

4.9.2 Mesures de sécurité du Prestataire

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- la ségrégation logique, et quand possible la ségrégation physique, des données du Client des autres clients du Prestataire ;
- l'utilisation de mots de passe complexes sur les postes de travail stockant les données personnelles transmises par le Client au Prestataire ;
- les mesures permettant de s'assurer que toute personne physique agissant sous l'autorité du Prestataire qui accède à des données à caractère personnel ne puisse les traiter que conformément aux instructions décrites dans la Convention ;
- la purge logique et physique des données à caractère personnel au-delà de la durée de conservation prévue aux présentes ;
- l'application d'une procédure concernant les mises à jour des applications et systèmes d'informations impliqués dans le traitement des données personnelles afin que les correctifs systèmes et applicatifs soit appliqués dans un délai restreint, formellement défini ;
- l'utilisation et la mise à jour des solutions antivirus sur les postes de travail stockant les données personnelles ;
- la mise en place d'un dispositif de détection des incidents de sécurité et des violations des données à caractère personnel.

De plus,

- Lorsqu'il est amené à accéder aux données personnelles du Client, le Prestataire s'assure d'utiliser l'identifiant unique et personnel qui lui aura été communiqué ;
- Le Prestataire s'assure de garder confidentiels les identifiants de connexion remis pour l'exécution des prestations. Il renouvelle régulièrement son mot de passe et s'assure de sa robustesse ;
- L'utilisation d'un même compte par plusieurs collaborateurs du Prestataire est interdite. Les collaborateurs du Prestataire s'interdisent de partager ses identifiants avec toute autre personne ;
- Le Prestataire s'interdit d'utiliser ses comptes administrateurs pour toute autre tâche que des tâches d'administration (lecture de mail, internet, etc.) ;

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

- Le Prestataire s'interdit de prendre copie ou de stocker, quelles qu'en soient la forme et la finalité, tout ou partie des informations ou données contenues sur les supports ou documents qui lui ont été confiés au cours de l'exécution de ses prestations, si ces opérations ne sont pas réalisées dans le cadre desdites prestations ;
- Le Prestataire s'interdit de divulguer, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie des données exploitées en dehors de l'exécution des prestations ;
- Le Prestataire s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des données, et notamment, empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, et empêcher tout accès non autorisé ;
- Le Prestataire s'interdit de sous-traiter tout ou partie des prestations sans accord préalable écrit et exprès du Client ;
- En cas d'accord du Client, le Prestataire s'engage à conclure avec chaque sous-traitant ultérieur un contrat comportant des clauses identiques à la présente Convention, pour garantir la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel confiées, et à prévoir une obligation de sécurité renforcée dès lors que le sous-traitant ultérieur sera amené à traiter des données à caractère personnel sensibles telles que des données de santé ;
- Le Prestataire s'engage à conclure un contrat de confidentialité avec chacun de ses sous-traitants ultérieurs, pour empêcher que des données à caractère personnel ne soient divulguées à des tiers non habilités à en connaître, y compris après la cessation de ses prestations ;
- Le Prestataire informera le Client, par écrit et sans délai, de toute difficulté d'exécution, pour quelque raison que ce soit, de ses obligations par un sous-traitant ultérieur ;
- Le Prestataire respecte la confidentialité des données dont ils pourraient avoir connaissance, y compris après la fin de leur mission pour le Client.

4.10 Notification des violations de données à caractère personnel

Le Prestataire s'engage à notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures, en contactant le Client aux coordonnées indiquées à l'article 4.3. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente, à savoir notamment :

- la description de la nature de la violation de 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 ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le Client 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.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

4.10.1 Suivi et gestion des violations

Le Prestataire met en place, maintient pendant toute la durée de la Convention et obtient de chacun de ses sous-traitants ultérieurs qu'ils mettent en place et maintiennent pendant toute la durée de la Convention, un processus et des procédures de gestion des incidents de sécurité (y compris notamment des violations de données à caractère personnel) et de gestion de la continuité des

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

prestations conformes aux standards de l'industrie. Le Prestataire communique au Client le nom et les coordonnées de l'un de ses employés qui intervient comme principal interlocuteur du Client en matière de sécurité et est disponible en cas de besoin pour prendre en charge tout incident de sécurité. Toute demande du Client relative à la sécurité doit être traitée avec diligence et de manière prioritaire par le Prestataire.

4.10.2 Collaboration pour la notification des incidents

En cas d'incident de sécurité ou de violation de données à caractère personnel avéré ou présumé, le Prestataire en avisera le Client dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures après la survenance de l'incident de sécurité ou de la violation de données à caractère personnel.
Immédiatement après ladite notification, les Parties coordonneront leurs actions afin d'enquêter sur l'incident de sécurité concerné. Le Prestataire s'engage à coopérer pleinement, à ses frais, avec le Client afin de l'aider à gérer la situation, notamment, sans que cela ne soit limitatif :
(i) en l'aidant à la conduite de l'enquête sur l'incident de sécurité concerné ; (ii) en fournissant au Client ou au tiers indépendant désigné par le Client un accès physique aux installations et opérations concernées ; (iii) en organisant des entretiens avec les employés du Client et toutes personnes appropriées ; (iv) en fournissant les registres, journaux, dossiers, communications de données et autres documents pertinents nécessaires pour se conformer aux lois, réglementations et codes de conduite au sens des dispositions du RGPD.

Le Prestataire fournira également toute l'aide raisonnable nécessaire au Client en cas de notification que ce dernier pourrait être contraint ou pourrait choisir de faire relativement à une violation de données à caractère personnel. Le Prestataire s'engage à ne pas informer les tiers, y compris les personnes concernées, de toute violation de données à caractère personnel sans avoir obtenu le consentement préalable et écrit du Client.
Par ailleurs, le Prestataire reconnaît que le Client est seul habilité à déterminer :
(i) si la violation de données à caractère personnel doit ou non être notifiée à toute personne, autorité de régulation, autorité administrative ou à toute autre personne en vertu du RGPD ; et (ii) le contenu de ladite notification.

Lorsque le RGPD impose au Client de notifier une violation de données à caractère personnel, le Prestataire prend en charge les frais liés à cette notification si la violation est survenue à cause d'un manquement du Prestataire aux obligations prévues par le présent article et le RGPD.

4.10.3 Résolution des incidents

Le Prestataire prend les mesures appropriées, à ses frais, pour atténuer les conséquences de tout incident de sécurité et y remédier, et apporte toutes les modifications jugées nécessaires afin d'éviter que pareil incident ne se reproduise. Le Prestataire aide, à ses frais, le Client à restaurer ses données en cas de perte de données occasionnée par tout manquement à ses obligations au titre de la Convention et du présent article.
Le Prestataire coopère et fournit au Client l'assistance nécessaire pour répondre à toute plainte formulée par une personne concernée ou à toute enquête ou requête émanant d'une autorité de régulation, en vertu du RGPD ou de toute autre réglementation applicable.

4.10.4 Registre des incidents

Le Prestataire tient et met à la disposition du Client, un registre des incidents de sécurité y compris notamment des violations de données à caractère personnel et documente toute information pertinente concernant les circonstances de ces incidents et violations, les dommages et les mesures

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

correctives prises afin d'atténuer leurs effets, ainsi que les actions et mesures prises afin d'éviter toute répétition de pareils incidents ou violations.

4.11 Responsabilité

Le Prestataire sera tenu responsable en cas de manquement exclusivement imputable à lui et/ou à ses sous-traitants ultérieurs à leurs obligations en vertu du présent article, du RGPD et de la Loi Informatique et Libertés. A ce titre, le Prestataire s'engage à indemniser le Client pour tout dommage direct subi par ce dernier, dans les conditions prévues dans la Convention.

4.12 Réversibilité des données

Au terme de la Convention, le Prestataire s'engage à :

- détruire toutes les données à caractère personnel à une date effective notifiée par le Client au Prestataire, ou,
- à tout moment, sur demande écrite du Client, et au plus tard dans les soixante (60) jours calendaires suivant la fin de la Convention, retourner, sous une forme lisible ou interopérable convenue entre les Parties, les données à caractère personnel du Client et à détruire toutes les copies (papier ou électronique) de données à caractère personnel du Client qu'il pourrait détenir.

Dans les deux cas, le Prestataire devra sur demande du Client attester de la destruction effective des données à caractère personnel du Client dans les soixante (60) jours calendaires suivant la demande du Client ou la fin de la Convention.
Le Client se réserve le droit de procéder à toute vérification qu'il estime nécessaire afin de confirmer l'exécution de ces obligations.
Cet article restera en vigueur après l'expiration ou la résiliation de la Convention pour quelque raison que ce soit.

4.13 Documentation

Le Prestataire met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et apporte sa contribution au Client à la réalisation de ces audits.

4.14 Audit

Pendant toute la durée de la Convention, le Client pourra réaliser lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers indépendant à ses frais – sous réserve d'un préavis de quatorze (14) jours calendaires et au maximum une fois par année civile sauf en cas de manquement avéré du Prestataire aux obligations contractuelles et règlementaires – des tests et audits de tout ou partie des prestations, y compris auprès des sous-traitants autorisés, afin de s'assurer du respect des stipulations de la Convention, en termes de :

- conformité aux politiques de sécurité,
- qualité de service,
- maintien des mesures de sécurité appropriées, pour assurer notamment la protection de l'intégrité et de la confidentialité des données du Client.
- Lorsque les prestations impliquent le traitement de données à caractère personnel, l'audit pourra également porter sur la vérification du respect du RGPD et sur la vérification :
- des lieux de traitement et/ou de stockage des données à caractère personnel ;
- des transferts de données à caractère personnel ;
- des mesures prises afin d'assurer la sécurité des données à caractère personnel et de lutter contre les violations de données à caractère personnel.

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

L'audit se déroulera pendant les horaires de fonctionnement du Prestataire et de manière à ne pas perturber de manière significative l'activité du Prestataire. En cas d'audit réalisé par un tiers mandaté par le Client, ledit tiers auditeur sera tenu au respect d'une obligation de confidentialité au moins aussi contraignante que celle prévue entre les Parties dans la Convention. Le Client se porte-fort du respect par le tiers auditeur de la confidentialité la plus stricte des données et informations auxquelles il aura accès. Il est expressément convenu entre les Parties que l'audit ne portera en aucun cas sur les données financières ou comptables du Prestataire, ni sur les données d'autres clients ou fournisseurs du Prestataire.

4.14.1 Obligation de coopérer en cas d'audit

Le Prestataire s'engage à autoriser le Client, ou les sociétés mandatées par ce dernier pour mener l'audit, à accéder aux informations nécessaires à l'accomplissement de leur mission, ainsi qu'aux sites/locaux à partir desquels le Prestataire délivre les prestations visées à la Convention.
Le Prestataire coopèrera pleinement avec le Client et/ou les mandataires du Client pour permettre la réalisation de l'audit, y compris en donnant accès aux locaux, au personnel, aux environnements physiques et techniques, à l'équipement, aux logiciels, à la documentation, aux données, registres et systèmes relatifs aux prestations, et à toute information raisonnablement nécessaire pour réaliser l'audit.
Un rapport d'audit sera adressé au Prestataire.
Le cas échéant, le Prestataire devra également s'assurer de la complète coopération des sous-traitants ultérieurs à la réalisation de l'audit dans les mêmes conditions que celles décrites au présent article 4.13.

4.14.2 Tests de sécurité

Le Prestataire autorise également le Client à effectuer ou à faire effectuer des tests de sécurité pour vérifier que les systèmes du Prestataire ne sont pas vulnérables (par exemple du fait d'un défaut de configuration ou d'un défaut de mise à jour) et détecter tout changement susceptible d'exposer les données à des risques d'intrusion.
Par ailleurs, le Client peut procéder à toute investigation sur Internet permettant de détecter des violations de données à caractère personnel avérées.

4.14.3 Résultats d'un Audit ou d'un Test de sécurité

Si les conclusions d'un audit conduit conformément à l'article 4.14 ou les résultats des tests décrits ci-dessus :

- mettent en évidence que les mesures de sécurité mises en œuvre par le Prestataire sont inappropriées ou insuffisantes, ou,
- permettent de constater certaines lacunes ou non-conformités aux exigences énoncées dans la Convention et/ou aux exigences légales applicables et/ou aux standards en vigueur,

le Prestataire mettra en place des actions correctives dans des délais à convenir entre les Parties et en fonction de la gravité du manquement constaté et ce, sans préjudice des autres droits et recours du Client s'il s'avère que le manquement constaté est d'une gravité importante qui ne peut être remédié autrement.
Les frais d'audit sont à la charge du Prestataire en cas de manquements constatés dans le cadre de l'audit.

4.15 Loi applicable

Le présent article sera exclusivement régi et interprété conformément au droit applicable au Client.

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

ARTICLE 5. CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'engage à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par ses collaborateurs, c'est-à-dire notamment à :

- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées à la présente Convention ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, en dehors des stricts besoins de la présente Convention ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter tout accès non autorisé, toute utilisation détournée ou frauduleuse ainsi que toute disparition des informations confidentielles auxquelles le Prestataire et ses collaborateurs ont accès pendant toute la durée d'exécution de la présente Convention ;
- prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des supports, documents et informations traités tout au long de la durée de la présente Convention.

Cette obligation de confidentialité réciproque ne s'appliquera pas aux informations ou documents qui :

- font partie du domaine public,
- étaient connus par l'autre Partie préalablement à la divulgation,
- ont été développés de manière indépendante par l'autre Partie,
- ont été obtenus de bonne foi d'un tiers non soumis à des obligations de confidentialité.

Les Parties communiqueront la présente convention à toute autorité administrative et/ou judiciaire qui en ferait la demande, ou dans le cadre de toute action judiciaire liée à son exécution ou interprétation.

La présente obligation de confidentialité mutuelle s'appliquera pendant toute la durée de la présente convention et pendant trois (3) ans à compter de sa résiliation ou de son expiration, quelles qu'en soient les raisons.

ARTICLE 6. DATE D'EFFET ET DUREE

La présente Convention :
- soit a pris effet rétroactivement à la date de la première convention qu'elle remplace
- soit prend effet à sa date de signature.

La présente Convention est conclue jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Elle est renouvelable annuellement, par tacite reconduction, au 31 décembre de chaque année pour une durée d'un an. Elle peut être dénoncée par les Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, adressée trois (3) mois avant la date de l'échéance annuelle.

A défaut toute action préalablement engagée pour le compte d'un Bénéficiaire, dans le cadre de la présente Convention, se poursuivra jusqu'à son terme. A cet effet, les clauses de la présente Convention continueront à s'appliquer à la prestation en cours et ce, jusqu'à son échéance.

ARTICLE 7. RESILIATION POUR MANQUEMENT

La présente Convention sera résiliée de plein droit en cas de manquement, par l'une ou l'autre des parties, à ses obligations telles qu'elles sont définies par les articles 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11 et 12 des présentes.

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

ARTICLE 8. INDEPENDANCE DU PRESTATAIRE

Le Prestataire agit en qualité de prestataire de services indépendant excluant de ce fait tout lien de subordination entre ses collaborateurs et l'Assisteur.

Le Prestataire demeure seul employeur de ses collaborateurs et en assure tant l'encadrement que le contrôle notamment dans la gestion du temps de travail, des congés, du droit disciplinaire.

Le Prestataire s'engage, à ce titre, à faire son affaire personnelle des obligations et formalités qui peuvent ou pourront lui incomber sur le plan fiscal et social et à ce propos déclare être parfaitement en règle. La responsabilité de l'Assisteur ne pouvant être mise en cause de ce fait.

ARTICLE 9. ABSENCE D'EXCLUSIVITE

Le Prestataire ne bénéficie d'aucune exclusivité.

ARTICLE 10. AUDIT

L'Assisteur peut, à tout moment de la Convention, procéder à des audits, pour s'assurer du respect des termes de la Convention et de la bonne réalisation de la Prestation, à condition d'avoir prévenu le Prestataire huit (8) jours au moins avant la réalisation dudit audit.

Le Prestataire s'engage (i) à autoriser l'Assisteur, ou toute personne habilitée par l'Assisteur, à accéder à ses locaux, (ii) à dégager le temps nécessaire pour la réalisation de ces audits, à laisser libre accès aux auditeurs de l'Assisteur et (iii) à leur communiquer tous les documents nécessaires pour mener à bien leur mission d'audit, sous réserve des obligations de confidentialité auxquelles est assujetti le Prestataire, et sous réserve du droit des tiers.

En cas de manquements constatés lors des audits, le Prestataire s'engage à mettre en place toute action préventive et/ou toute action corrective qui lui aura été transmise par l'Assisteur dans les délais convenus entre les Parties.

ARTICLE 11. INTUITU PERSONAE – SOUS-TRAITANCE – CESSION

Le Prestataire ne pourra sous-traiter tout ou partie des obligations prévues dans la Convention, sans l'accord préalable et écrit de l'Assisteur. En cas de sous-traitance, le Prestataire demeure personnellement responsable de la complète et parfaite exécution des obligations prévues à la Convention.

La Convention ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession, en tout ou en partie que ce soit à titre gratuit ou onéreux, par le Prestataire, sans l'accord préalable et écrit de l'Assisteur.

La Convention est conclu « Intuitu Personae », c'est à dire en considération de la situation de fait et de droit du Prestataire au moment de la signature de ladite Convention. En conséquence, tout projet de modification ou tout changement dans le contrôle du Prestataire devra être notifié à l'Assisteur dans les trente (30) jours à compter de la modification ou du changement, l'Assisteur se réservant alors le droit de résilier la Convention, sans indemnité pour le Prestataire, en notifiant sa décision au Prestataire avec un préavis de soixante (60) jours.

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

En l'absence de notification par le Prestataire de tels changements ou modifications, l'Assisteur pourra exercer son droit de résiliation de la convention comme indiqué ci-dessus si l'Assisteur a reçu des preuves ou des éléments suffisants (à travers des publications de quelque sorte que ce soit), que le contrôle du Prestataire a été modifié.

Pour les présentes dispositions, le terme « contrôle » désignera le pouvoir, direct ou indirect d'assurer la direction et/ou la politique du Prestataire, que ce pouvoir ait été obtenu par prise de participation (directe ou indirecte), par contrat ou toutes autres opérations légales.

ARTICLE 12. LITIGES

Tout différend sur l'interprétation et/ou l'exécution de la présente Convention et de ses annexes, devra faire l'objet d'une tentative de conciliation entre les Parties.
En cas de persistance du désaccord entre les Parties à l'issue d'un délai d'un (1) mois, les litiges relèveront de la compétence des tribunaux de Nantes.

Fait et signé en deux exemplaires originaux, à Vertou (44120), le……..

Pour **Ressources Mutuelles Assistance**
Monsieur Yann BRISSON
Agissant en sa qualité de Directeur Administratif et Financier

Pour
l'Entreprise/l'Association CCAS ANGERS - SSAD
Madame/Monsieur CHRISTOPHE BECHU
Agissant en sa qualité de PRESIDENT CCAS

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021

ANNEXE 1. ACCORD TARIFAIRE

Le présent accord tarifaire constitue l'annexe 1 joint à la **CONVENTION DE PRESTATION DE SERVICES - Assistance et Services aux personnes**. Il s'applique aux prestations effectuées par le Prestataire qui auront fait l'objet d'un ordre de mission. ***Tous les tarifs indiqués dans la présente Convention s'entendent toutes taxes comprises (TTC). Les prix et tarifs TTC incluent les frais kilométriques, les frais de dossier et de gestion ainsi que les cotisations.***

Date d'entrée en vigueur du tarif : 01 / 05 / 2021

Désignation	Prix unitaire TTC €
Le tarif horaire Assisteur applicable aux heures **d'Aide à domicile** Jusqu'à …….. ans : Au-delà :	25 €
Le tarif horaire Assisteur applicable aux heures **d'Auxiliaire de Vie Sociale**	25 €
Le tarif horaire Assisteur applicable aux heures de **Garde de personnes dépendantes à charge**	
Le tarif horaire Assisteur applicable aux heures de prestations de **Fermeture du domicile**	
Le tarif horaire Assisteur applicable aux heures de prestations de **Préparation du retour au domicile**	
Le tarif horaire Assisteur applicable aux heures de **Nettoyage du domicile vide en cas de mutation**	
Le tarif horaire Assisteur applicable aux heures de **Garde d'enfant de + de 3 ans**	
Le tarif horaire Assisteur applicable aux heures de **Garde d'enfant de - de 3 ans**	
Le tarif horaire Assisteur applicable aux heures de **Technicien(ne) de l'Intervention Sociale et Familiale**	
Le tarif horaire Assisteur applicable aux heures de prestations de **Transport Aller/Retour à l'école**	
Le tarif horaire Assisteur applicable aux heures de prestations de **Transport Aller/Retour extrascolaire**	
Le tarif horaire Assisteur applicable aux heures de prestations de **Jardinage**	
Le tarif unitaire Assisteur applicable aux prestations de **livraison de repas**	
Le tarif unitaire Assisteur applicable aux prestations de **portage de repas**	8.80 € déjeuner sans boissons 13.30 € déjeuner et diner sans boissons 9.05 € déjeuner avec boissons 14.55 € déjeuner et diner avec boissons

SAD ACTION SOCIALE
L'Assisteur prend en charge 10€ TTC/heure pour l'aide à domicile. L'Assisteur prend en charge 13€ TTC/heure pour l'auxiliaire de vie sociale (AVS) et le(la) technicien(ne) d'intervention sociale et familiale (TISF).

Accusé de réception en préfecture
049-264901158-20210921-DEL-2021-082-DE
Date de télétransmission : 27/09/2021
Date de réception préfecture : 27/09/2021