

**MARCHE n° 247400 - MISE À DISPOSITION D'UNE PLATEFORME D'APPRENTISSAGE
DU FRANÇAIS À DISTANCE À DESTINATION DU PUBLIC SIGNATAIRE DU CONTRAT
D'INTEGRATION REPUBLICAINE**

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES (CCP)

Acheteur public

Office Français de l'Immigration et de l'Intégration

(OFII)

Etablissement public national à caractère administratif

44, Rue Bargue 75732 Paris cedex 15

Tél. : 01 53 69 51 21

Courriel : marches.dab@ofii.fr - URL : <http://www.ofii.fr>

Ce document se compose de trois parties :

1. Préambule
2. Partie ADMINISTRATIVE - Clauses particulières administratives
3. Partie TECHNIQUE - Modalités d'exécution des prestations

SOMMAIRE

PRÉAMBULE.....	5
ARTICLE 1. INTRODUCTION.....	5
ARTICLE 2. DÉROULEMENT DU PARCOURS D'INTEGRATION REPUBLICAINE	5
2.1. La plateforme d'accueil (PFA)	5
2.2. Les formations dans le cadre CIR	6
2.3. La fin du parcours d'intégration républicaine	7
ARTICLE 3. TEXTES DE REFERENCE	8
ARTICLE 4. GLOSSAIRE	8
PARTIE ADMINISTRATIVE.....	10
ARTICLE 5. CONDITIONS DE LA CONSULTATION	10
5.1. Contexte et objet du marché	10
5.2. Allotissement.....	10
5.3. Forme de la consultation.....	10
5.4. Montant maximum.....	10
5.5. Durée du marché	11
5.6. Durée d'exécution des prestations.....	11
ARTICLE 6. COTRAITANCE ET SOUS-TRAITANCE.....	11
6.1. Cotraitance	11
6.2. Sous-traitance	11
ARTICLE 7. DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	11
ARTICLE 8. OBJECTIFS ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	12
8.1. Objectifs généraux.....	12
8.2. Prestations attendues	12
8.3. Engagements du titulaire	12
8.4. Obligations de l'OFII	13
8.5. Clause environnementale.....	13
8.6. Clause d'insertion sociale	14
8.7. Réexamen des prestations du marché	17
ARTICLE 9. PRIX ET REGLEMENT	17
9.1. Forme et contenu des prix	17
9.2. Révision des prix	18
ARTICLE 10. EMISSION DES BONS DE COMMANDE	18
ARTICLE 11. CONTROLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS	19
11.1. Opérations de vérifications	19

11.2. Documentation pour vérification	20
ARTICLE 12. MODALITES DE REGLEMENT.....	20
12.1. Service fait.....	20
12.2. Délai global de paiement.....	20
12.3. Modalités de facturation	21
12.4. Paiement des sous-traitants	22
12.5. Avance	22
ARTICLE 13. PENALITES - REFACTION.....	22
13.1. Généralités	22
13.2. Pénalités pour mauvaise exécution des prestations	23
13.3. Pénalités pour retard dans l'exécution des prestations	23
13.4. Pénalité pour absence de conformité à la réglementation RGPD.....	24
13.5. Pénalité pour non-respect de l'engagement d'insertion par l'activité économique	24
13.6. Réfaction	24
ARTICLE 14. CLAUSES DE FINANCEMENT ET DE SURETE	25
14.1. Assurances	25
14.2. Protection de la main-d'œuvre	25
ARTICLE 15. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES.....	25
15.1. Confidentialité et secret professionnel.....	25
15.2. Traitement des données personnelles.....	26
15.3. Obligations du titulaire en matière de données.....	27
15.4. Obligations de l'OFII en qualité de responsable de traitement vis-à-vis du sous- traitant.....	28
15.5. Sous-traitant ultérieur	28
15.6. Exercice de plein droit des personnes	29
15.7. Notification des violations de données personnelles.....	29
15.8. Mesures de contrôle	30
15.9. Aide du titulaire apportée à l'OFII pour le respect de ses obligations	31
15.10. Obligations de notifications	31
15.11. Mesures de sécurité	32
15.12. Sort des données à l'issue du contrat	32
15.13. Propriété intellectuelle.....	33
15.14. Délégué à la protection des données.....	33
15.15. Documentation	33
ARTICLE 16. RESILIATION DU MARCHE - REGLEMENT DES LITIGES	33
16.1. Règlement amiable des différends	34
16.2. Mise en œuvre de la responsabilité du titulaire	34

16.3. Règlement des litiges	34
16.4. Résiliation du marché	34
ARTICLE 17. TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS DU TITULAIRE.....	35
ARTICLE 18. DOCUMENTS A PRODUIRE EN COURS D'EXECUTION DU MARCHE	35
ARTICLE 19. DEROGATIONS	36
PARTIE TECHNIQUE.....	37
ARTICLE 20. VOCATION PEDAGOGIQUE	37
ARTICLE 21. PUBLIC CIBLE.....	37
ARTICLE 22. CARACTERISTIQUES DE LA PLATEFORME	37
22.1. Contenus et activités	38
22.2. Création de nouveaux contenus en lien avec les thématiques spécifiques OFII	38
22.3. Méthodologie d'apprentissage	38
22.4. Accessibilité de la plateforme	39
22.5. Engagements de service	40
22.6. Exigences liées à l'exécution du marché	41
ARTICLE 23. PARCOURS DE L'APPRENANT	41
23.1. Inscription et prise en main	41
23.2. Espace personnel	42
23.3. Encouragement et motivation de l'apprenant.....	42
23.4. Rappels en cas d'inactivité constatée	43
23.5. Évaluations	43
23.6. Assistance utilisateur	44
23.7. Évaluation de la progression du stagiaire	44
23.8. Communauté en ligne	44
ARTICLE 24. SPECIFICATIONS TECHNIQUES	44
24.1. Personnalisation OFII	45
24.2. Hébergement de la solution	45
24.3. Maintenance et support technique.....	45
24.4. Mises à jour.....	46
24.5. Accompagnement des équipes OFII	46
24.6. Gestion des comptes et des droits d'accès.....	46
ARTICLE 25. SUIVI ET CONTROLE DE LA PRESTATION	46
25.1. Reportings et livrables associés.....	47
25.2. Evaluation de la satisfaction des apprenants.....	48
25.3. Contrôle qualité	48

PRÉAMBULE

ARTICLE 1. INTRODUCTION

L'office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) est un établissement public administratif sous la tutelle du ministère de l'intérieur, conformément à son statut inscrit aux articles L. 121-1 et suivants du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA). Ses principales missions sont les suivantes :

- ✱ L'accueil et l'intégration des étrangers primo-arrivants autorisés à séjourner durablement en France et signataires à ce titre d'un contrat d'intégration républicaine (CIR) ;
- ✱ L'accueil et l'accompagnement des demandeurs d'asile (accueil dans les guichets uniques, gestion des entrées et sorties dans les lieux d'hébergement dédiés, versement de l'allocation pour les demandeurs d'asile (ADA), participation au dispositif de relocalisation, etc.) ;
- ✱ L'aide au retour et à la réinsertion des étrangers dans leurs pays d'origine ;
- ✱ La gestion des procédures de l'immigration régulière en lien avec les préfetures et les postes diplomatiques et consulaires (demandes de regroupement familial, visas long séjour, etc.) ;
- ✱ L'émission de l'avis médical dans le cadre de la procédure d'autorisation de séjour pour raisons de santé.

Pour plus d'informations : <https://www.ofii.fr/>

Le ministère de l'intérieur, compétent pour l'accueil et l'intégration des étrangers ayant vocation à s'installer durablement sur le territoire français, s'appuie, dans cette mission, sur son opérateur, l'OFII, dont le réseau des directions territoriales (DT) assure la représentation sur le territoire métropolitain et d'outre-mer.

Conformément à l'article L. 413-2 du CESEDA, les étrangers primo-arrivants, ressortissants d'un pays tiers à l'Union européenne, qui sont autorisés à s'installer légalement et durablement sur le territoire français, signent un CIR lors de l'accueil sur les plateformes de l'OFII.

La signature du CIR engage les étrangers primo-arrivants dans un parcours d'intégration républicaine dont les objectifs principaux sont la compréhension et l'assimilation des valeurs et principes de la République, l'apprentissage de la langue française, l'intégration sociale et professionnelle. Dans ce cadre, les étrangers primo-arrivants suivent de manière assidue une formation civique et, le cas échéant, une formation linguistique.

Le parcours d'intégration républicaine du signataire du CIR est décrit ci-dessous dans sa globalité afin d'apporter l'ensemble des éléments de contexte nécessaires à la bonne compréhension des prestations attendues et de l'esprit dans lequel elles sont mises en œuvre.

ARTICLE 2. DÉROULEMENT DU PARCOURS D'INTEGRATION REPUBLICAINE

2.1. La plateforme d'accueil (PFA)

Le bénéficiaire est convoqué par l'OFII. Il est reçu en plateforme d'accueil pour une durée de 3h30 en moyenne. Cette séquence en PFA poursuit trois objectifs : présenter, expliquer et faire signer le CIR ; évaluer le niveau de langue oral et écrit du bénéficiaire par rapport au cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) ; faire le point sur ses besoins d'intégration et procéder aux orientations adéquates.

2.1.1. La positionnement linguistique (PL)

Le positionnement linguistique est établi sur la base d'un diagnostic, effectué par un prestataire extérieur, qui permet de situer le niveau d'acquisition de l'écrit et de l'oral du bénéficiaire par

rapport au CECRL. Le positionneur évalue également la capacité du bénéficiaire à suivre une formation 100 % asynchrone.

Le niveau de langue du bénéficiaire est ainsi classé en fonction des niveaux suivants : infra-A1, A1, A2, B1 ou supérieur au B1. Si le résultat obtenu est inférieur au niveau A2 global du CECRL, et en fonction de son niveau de scolarisation initiale, le bénéficiaire est orienté par le positionneur linguistique vers le parcours linguistique A2 adapté à son niveau, en présentiel ou en asynchrone. Si le niveau de langue du bénéficiaire est supérieur ou égal au niveau A2 global, il est dispensé de la formation linguistique obligatoire.

2.1.2. L'entretien personnalisé

A la suite du positionnement linguistique, dans la même journée, un entretien personnalisé est réalisé avec un auditeur de l'OFII. Cet entretien permet de réaliser un examen global de la situation de l'étranger primo arrivant et de prescrire les formations. En fonction de la situation individuelle du bénéficiaire, cet entretien permet également d'orienter, le cas échéant, vers les services de proximité ou vers l'acteur du service public de l'emploi (SPE) le plus pertinent (France Travail, APEC, Mission locale, Cap emploi).

C'est lors de cet entretien que le CIR est signé. A l'issue de l'entretien, l'auditeur remet au signataire du CIR les convocations aux quatre journées de formation civique ainsi que, le cas échéant, la confirmation de son entrée en formation linguistique avec la convocation à la première journée. Si le signataire est orienté vers une formation linguistique asynchrone, il se voit remettre les informations nécessaires pour sa connexion à la plateforme d'apprentissage.

L'OFII informe également le signataire des autres possibilités de formation s'il souhaite suivre la suivre hors cadre OFII (*formation organisée par l'employeur, utilisation du CPF, autres dispositifs linguistiques BOP 104*). Par ailleurs une information détaillée sur l'accès à la certification est communiquée au signataire.

2.2. Les formations dans le cadre CIR

2.2.1. La formation civique (FC)

Divisée en quatre journées de six heures, obligatoire et prescrite par l'OFII au moment de la signature du CIR, la formation civique vise plusieurs objectifs :

- faciliter l'appropriation des principes de la République par les bénéficiaires ;
- faire connaître les règles de vie en France (*valeurs, usages, démarches administratives, etc.*) et répondre aux besoins pratiques des étrangers pour rendre plus rapide leur accès à l'autonomie.

La formation civique est organisée en deux temps :

- un premier bloc de deux jours de formation destiné à l'acquisition de connaissances pratiques de premier niveau sur le fonctionnement de la société française. Les deux premières journées ont lieu à un intervalle rapproché pour conserver la dynamique de groupe et ne pas perdre les connaissances acquises de la 1^{ère} journée ;
- un second bloc de deux jours de formation permettant de consolider et d'approfondir les connaissances acquises lors des deux premières journées, de les mettre en pratique et d'impliquer les bénéficiaires par la réalisation d'actions individuelles en lien avec leurs besoins.

Conformément aux dispositions légales de la loi n° 2024-42 du 26 janvier 2024, un examen civique a été instauré à l'issue de la formation civique. Cet examen a pour objectif de certifier la maîtrise adéquate des Valeurs de la République et de la Laïcité par les stagiaires. Bien que cet examen ne relève pas des compétences de l'OFII, il repose néanmoins sur les connaissances transmises lors de la

formation civique. Par conséquent, la quatrième journée de cette formation est dédiée à la préparation de l'examen susmentionné.

2.2.2. La formation linguistique (FL)

L'acquisition de la langue constitue un facteur déterminant pour s'intégrer dans la société. Dans cette perspective, les étrangers qui souhaitent s'installer durablement sur le territoire français s'inscrivent dans un parcours d'apprentissage de la langue qui corrèle la délivrance des titres de séjour à l'atteinte du niveau A2 global pour la carte de séjour pluriannuelle.

La signature du CIR permet aux signataires de bénéficier, s'ils le souhaitent, d'une formation linguistique dont les besoins et la durée sont définis en référence au niveau de langue A2 du CECRL. Le signataire peut suivre cette formation au sein d'un organisme de son choix. S'il retient la prescription préconisée par l'OFII, la formation suivie est obligatoire.

Sur la base de l'évaluation réalisée par le positionneur linguistique et validée par l'OFII, le prestataire de formation linguistique met en œuvre un parcours visant à l'acquisition du niveau A2 du CECRL en français (proposé en format intensif, semi-intensif ou extensif), spécifiquement adapté aux besoins du public non-lecteur / non-scripteur.

Une évaluation de la progression du stagiaire est réalisée à intervalle régulier. Si le signataire a atteint le niveau A2, une sortie anticipée est opérée par le prestataire.

Une évaluation finale est réalisée à l'issue des parcours. Elle permet d'apprécier l'atteinte du niveau A2.

2.2.3. La formation 100 % asynchrone

Un parcours d'apprentissage linguistique 100 % asynchrone est proposé au public éligible infra A2, à l'exception du public orienté vers la formation linguistique en présentiel. Ce parcours est délivré par le biais d'une plateforme d'apprentissage et d'entraînement à la langue française à distance vers laquelle les signataires éligibles sont orientés dès la plateforme d'accueil. Les bénéficiaires sont alors totalement autonomes dans leur apprentissage de la langue française.

2.3. La fin du parcours d'intégration républicaine

Le CIR est conclu pour une durée d'un an, renouvelable dans la limite d'une année, si les formations prescrites et dûment suivies sont toujours en cours à l'échéance du contrat.

Le CIR est clôturé positivement si le signataire a assisté aux quatre journées de formation civique obligatoires dans le cadre du parcours d'intégration et s'il n'a pas manifesté de rejet des valeurs essentielles de la société française et de la République. L'atteinte du niveau linguistique cible requis est appréciée lors du renouvellement de son titre de la certification linguistique produite par le signataire dans le cadre du dépôt de son dossier.

Les préfectures ont accès à l'ensemble des informations attestant de la complétude du CIR, qu'elles peuvent consulter afin d'octroyer au bénéficiaire une carte de séjour pluriannuelle.

Au-delà du CIR, l'étranger poursuit son parcours s'il le souhaite à travers d'autres actions d'accompagnement social, linguistique et professionnel.

Le présent marché ainsi que les trois marchés de formation linguistique (*accord-cadre n° 246900*), de formation civique (*accord cadre n° 247000*) et de positionnement linguistique (*accord cadre n° 247100*) mettent en œuvre de façon complémentaire le dispositif CIR tel que présenté ci-dessus dans le préambule. Les accords-cadres 246900 et 247100 seront publiés prochainement.

Ces accords-cadres et les dispositifs de formation qui en ressortent entendent mettre l'accent sur la qualité de l'ingénierie pédagogique et le professionnalisme de leurs titulaires.

La date prévisionnelle de leur notification est fixée au **1^{er} juillet 2025**.

ARTICLE 3. TEXTES DE REFERENCE

- Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile ;
- Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel ;
- Code du travail notamment ses articles L. 6316-1 et suivants ainsi que R. 6313-1 et suivant ;
- Décret n° 2016-900 du 1er juillet 2016 pris pour l'application de l'article 1er de la loi n° 2016-274 du 7 mars 2016 relative au droit des étrangers en France et relatif au parcours personnalisé d'intégration républicaine ;
- Décret n° 2019-1507 du 30 décembre 2019 portant modification du décret n° 93-1362 du 30 décembre 1993 modifié relatif aux déclarations de nationalité, aux décisions de naturalisation, de réintégration, de perte, de déchéance et de retrait de la nationalité française .
- Décret n° 2021-1241 du 28 septembre 2021 portant modification de la partie réglementaire du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile pour la mise en œuvre du contrat d'intégration républicaine dans le département de Mayotte ;
- Arrêté du 16 décembre 2021 relatif aux formations civique et linguistique prescrites aux étrangers signataires du contrat d'intégration républicaine dans le département de Mayotte ;
- Arrêté du 30 décembre 2021 relatif aux formations civique et linguistique prescrites aux étrangers signataires du contrat d'intégration républicaine créé par la loi n° 2016-274 du 7 mars 2016 relative au droit des étrangers en France ;
- Arrêté du 30 décembre 2021 relatif au modèle type de contrat d'intégration républicaine créé par la loi n° 2016-274 du 7 mars 2016 relative au droit des étrangers en France ;
- Arrêté du 25 avril 2023 fixant la liste des diplômes et certifications attestant du niveau de maîtrise du français requis pour l'obtention d'une carte de résident, d'une carte de résident permanent ou d'une carte de résident portant la mention « résident de longue durée-UE ».

ARTICLE 4. GLOSSAIRE

A2 : Niveau minimal de connaissance de la langue selon le CECRL ;

BÉNÉFICIAIRE : Le bénéficiaire de formation est un étranger primo-arrivant, c'est à dire un ressortissant d'un pays tiers à l'Union européenne, titulaire depuis moins de cinq ans d'un titre de séjour délivré au titre de l'immigration familiale, de l'immigration professionnelle ou de la protection internationale. Ne sont pas considérés comme primo-arrivants tous les autres ressortissants étrangers, notamment les étudiants étrangers, les demandeurs d'asile, les mineurs non accompagnés, les étrangers en situation irrégulière. L'étranger primo arrivant est signataire du CIR et bénéficiaire des parcours de formation. Les termes de « bénéficiaire », « d'apprenant » ou de « signataire » sont utilisés indistinctement dans le présent accord-cadre pour désigner le public bénéficiaire de la formation linguistique ;

BPI : Bénéficiaire de la protection internationale ;

CCP : Cahier des clauses particulières ;

CECRL : Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues ;

CIR : Contrat d'Intégration Républicaine (anciennement CAI) ;

CIR NG : Application informatique de gestion des dossiers intégration ;

DAF : Direction des Affaires Financières de l'OFII

DAI : Direction de l'Accueil et de l'Intégration de l'OFII ;

DGEF : Direction générale des Etrangers en France au ministère de l'intérieur ;

DIAN : Direction de l'Intégration et de l'Accès à la Nationalité au ministère de l'intérieur ;

DT : Renvoie de manière générale aux directions territoriales de l'OFII. Le maillage territorial de l'OFII se structure autour de deux niveaux de directions territoriales : un premier niveau de DT correspond aux DT dites « de référence », compétentes à l'échelle d'un lot et donc d'une région et principales interlocutrices des titulaires / mandataires de groupement, et un second niveau de DT compétent et intervenant au sein même d'un lot à une échelle départementale et principal interlocuteur des centres de formation et/ou cotraitants ;

FAD : Formation à distance ;

FAMI : Fonds asile, migration et intégration ;

FC : Formation Civique ;

FL : Formation Linguistique ;

GROUPE DE FORMATION : Le groupe de formation désigne le groupe de bénéficiaires que le titulaire a constitué conformément aux stipulations du présent accord-cadre ;

MARCHÉ : Le terme de « marché » renvoie au présent accord-cadre n° 247400. Les termes de « marché » et « d'accord cadre » sont utilisés indistinctement et renvoient à l'ensemble des documents contractuels constituant le présent accord-cadre ;

NOTES D'INSTRUCTIONS : Les notes d'instructions renvoient aux notes communiquées par les services de l'OFII au titulaire au lancement et en cours d'exécution du marché. Elles visent à expliciter certaines prestations et les modalités de leur mise en place. Elles s'insèrent dans le cadre prévu par le présent CCP ;

PFA : Plateforme d'accueil ;

PL : Positionnement linguistique ;

QUALIOPI : Certification qualité des prestataires d'action de formation mise en place par le ministère du Travail et dont l'objectif est de garantir la qualité de la formation. La certification est assurée par de nombreux organismes accrédités par le COFRAC (*art. L. 631-2 du code du travail*).

REUNION DE LANCEMENT : La réunion de lancement est la réunion organisée en amont du démarrage des prestations entre le titulaire, ses équipes et les services de l'OFII représentés par la direction territoriale référente ainsi que les directions territoriales présentes. Cette réunion a vocation à apporter toutes les précisions opérationnelles utiles au lancement du marché.

PARTIE ADMINISTRATIVE

ARTICLE 5. CONDITIONS DE LA CONSULTATION

5.1. Contexte et objet du marché

Le présent marché s'inscrit dans le cadre du développement de l'offre de formation linguistique de l'OFII. Il a pour objet la mise à disposition d'une plateforme d'apprentissage à distance et d'entraînement de la langue française par le biais de licences utilisateurs au bénéfice des signataires du CIR.

La mise en place de la plateforme d'apprentissage linguistique asynchrone a pour finalité de proposer, à ces mêmes bénéficiaires, une offre complémentaire **et non substitutive** à la formation linguistique en présentiel existante et déployée dans des appels d'offres qui seront lancés au cours du premier trimestre 2025.

Cette plateforme de «*Learning Management System (LMS)*» vise à aider les apprenants concernés à s'approprier les thématiques linguistiques et culturelles françaises, développer leur appétence pour la pratique de la langue française et élargir leurs compétences afin d'atteindre le niveau requis A2 pour la délivrance des titres.

Les objectifs visés par l'OFII sont les suivants :

- ❖ Proposer un mode d'apprentissage innovant et attractif qui permette à tous de progresser dans la maîtrise de la langue française et ce quel que soit son niveau initial et de pratiquer selon la fréquence souhaitée ;
- ❖ Renforcer l'autonomie et développer l'assiduité des apprenants en proposant un mode d'apprentissage personnalisé, flexible et accessible à tous ;
- ❖ Favoriser une compréhension culturelle de la France.

5.2. Allotissement

En application de l'article L. 2113-11 du code de la commande publique, le présent marché n'est pas alloté car la dévolution en lots séparés est de nature à restreindre la concurrence ou risquerait de rendre techniquement difficile ou financièrement plus coûteuse l'exécution des prestations.

5.3. Forme de la consultation

Le présent marché est passé selon une procédure adaptée conformément aux articles L. 2123-1 et R. 2123-1 alinéa 3 du code de la commande publique.

Le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande en application des dispositions des articles R. 2162-2 alinéa 2, R. 2162-5 et R. 2162-6, R.2162-13 et R. 2162-14 du code de la commande publique.

Au sens des articles R. 2162-4-2° et R. 2162-13 du code précité, cet accord-cadre s'exécutera par, l'émission de bons de commande sans montant minimum et un montant maximum précisé à l'article 5.4 du présent CCP.

L'émission des bons de commande s'effectue sans négociation ni remise en concurrence.

5.4. Montant maximum

Conformément à l'article R2162-4 du code de la commande publique, le présent accord-cadre est conclu sans minimum et seulement avec un montant maximum sur la durée totale du marché de **23 000 000 € HT**.

5.5. Durée du marché

Le marché prend effet à compter de sa date de notification.

Il s'exécute pour une période initiale allant de la date de notification au 31 décembre 2026. Il est reconductible deux (2) fois par période de 12 mois, par tacite reconduction. Il s'achève donc au plus tard le 31 décembre 2028.

Dans l'hypothèse où l'OFII souhaiterait ne pas reconduire le présent marché au terme d'une période d'exécution, il est informé le titulaire au plus tard soixante (60) jours avant la date de fin de la période.

Conformément aux dispositions de l'article R 2112.4 du code de la commande publique, la reconduction prévue dans le marché étant tacite, le titulaire ne peut s'y opposer.

Le démarrage des prestations aura lieu après réception du premier bon de commande.

5.6. Durée d'exécution des prestations

A compter de la date de notification du marché, une période de **deux (2) mois** maximum sera accordé au titulaire pour procéder aux paramétrages nécessaires préalablement à la mise à disposition de la plateforme.

La date prévisionnelle de début des prestations est fixée au terme de cette période.

ARTICLE 6. COTRAITANCE ET SOUS-TRAITANCE

6.1. Cotraitance

Les règles relatives à la cotraitance sont fixées par les articles R. 2142-19 à R. 2142-27 du code de la commande publique, ainsi que par l'article 12 du CCAG -Fournitures courantes et de services 2021.

6.2. Sous-traitance

Les règles relatives à la sous-traitance sont fixées conformément aux dispositions des articles L.2193-1 à L. 2193-14 et R. 2193-1 à R. 2193-22 du code de la commande publique et de l'article 12.2 du CCAG Fournitures courantes et de services 2021.

La présentation d'un sous-traitant se fait à l'aide de l'imprimé DC4 (*déclaration de sous-traitance*). Ce formulaire est disponible à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>.

L'intégralité des pièces justificatives demandées au titulaire seront également demandées aux sous-traitants déclarés.

Tâches essentielles

Conformément aux dispositions de l'article L. 2193-3 du code précité, le titulaire doit effectuer certaines prestations essentielles du marché. Ces tâches essentielles sont les suivantes :

- Spécifications techniques de la solution digitale (*article 24 du CCP*) ;
- Contrôle et suivi de la prestation (*article 25 du CCP*).

ARTICLE 7. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les pièces constitutives du marché sont les suivantes :

- L'acte engagement (ATTR11) et son annexe financière : le bordereau des prix ;
- Le présent cahier des clauses particulières (CCP);

- Le cahier des clauses administratives générales (C.C.A.G.) applicable aux marchés publics de fournitures courantes et de services 2021, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 (*JO du 1^{er} avril 2021*) ;
- Le cadre de réponse technique du titulaire ;
- Le cas échéant, les actes spéciaux de sous-traitance et leurs avenants, postérieurs à la notification du marché.

En cas de contradiction ou de différence entre les pièces constitutives du marché, ces pièces prévalent dans l'ordre où elles sont énumérées ci-dessus.

En application du présent article, les stipulations de l'offre technique en contradiction avec les autres pièces contractuelles sont inapplicables et inopposables. L'offre technique du titulaire ne saurait créer une quelconque charge opposable.

ARTICLE 8. OBJECTIFS ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

8.1. Objectifs généraux

Le présent marché a pour finalité la mise à disposition pour le public signataire du contrat d'intégration républicaine d'une plateforme d'apprentissage du français, à la fois performante en termes d'acquisition de compétences linguistiques, et innovante en termes de démarche pédagogique et de technologie utilisée.

Ce mode d'apprentissage permet l'usage quotidien et autonome de la langue française et vise l'acquisition des clés nécessaires à une bonne insertion dans la société française au travers notamment de l'apprentissage des usages et des valeurs de la République.

La plateforme doit être attractive et d'une utilisation aisée afin de favoriser la participation active et l'assiduité des stagiaires, tout au long du parcours de formation.

8.2. Prestations attendues

La plateforme doit proposer des contenus qui couvrent tous les niveaux de maîtrise de la langue du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) et répondre à des besoins généralistes et spécifiques.

Elle doit ainsi proposer des contenus variés et en quantité suffisante pour répondre aux besoins des débutants, des niveaux intermédiaires et avancés (*infra A1 à B2 minimum*).

La solution recherchée doit comporter les spécifications suivantes :

1. La plateforme d'apprentissage doit pouvoir être déployée à l'échelle nationale et dans les départements, régions et collectivités territoriales d'outre-mer ;
2. Un encadrement technique et une assistance doivent être prévus pour la prise en main et l'utilisation quotidienne de la plateforme ;
3. L'outil de formation doit proposer des statistiques relatifs au suivi et à la progression des apprenants ainsi qu'à l'évaluation de la performance et de la fréquentation de la plateforme ;
4. L'actualisation technique et pédagogique de la plateforme nécessaire afin de maintenir l'attractivité et la performance du dispositif.

8.3. Engagements du titulaire

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat et de délais sous peine de se voir appliquer les pénalités prévues dans le présent document.

Le titulaire s'engage à :

- mettre en place la prestation en respectant l'ensemble des spécifications du CCP et les modalités prévues dans les bons de commande ;
- mettre à disposition des moyens humains et matériels adaptés aux exigences du CCP ;
- désigner, dès le lancement du marché, un ou des référent(s) pédagogique, technique et administratif (*et un suppléant en cas d'absence*) qui sera le correspondant de la direction de l'accueil et de l'intégration de l'OFII, chargée du pilotage du marché (*article 25 du CCP*) ;

En cas de modification de son équipe, le titulaire doit en aviser l'OFII au moins quarante-huit (48) heures ouvrées avant la prise d'effet de la modification. Il communique les motifs de ces modifications ainsi que les profils et compétences de l'équipe et/ou la nouvelle organisation, et prend toutes les dispositions nécessaires, sans supplément de prix, pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise, en garantissant en particulier une période de recouvrement suffisante entre les intervenants.

- garantir d'être en conformité, sur toute la durée du marché, avec la réglementation qui lui est applicable, ainsi que réaliser l'ensemble des diligences administratives nécessaires à la conduite de son activité (*notamment le respect des exigences de la réglementation RGPD*) ;
- proposer un plan de continuité d'activité en cas de circonstances exceptionnelles (*circonstances graves ou imprévues empêchant l'accès à la plateforme, etc.*) ;
- participer, à la demande de l'OFII et en tant que de besoin, à toute réunion en lien avec l'exécution de la mission ;
- fournir le planning de déploiement de la plateforme dès la réunion de lancement du marché qui sera validé par l'OFII.

Le titulaire est tenu à une obligation de conseil et d'alerte à l'égard de l'OFII, s'il décèle une situation anormale ou des dysfonctionnements potentiels lors de l'exécution de ses prestations. Il s'engage à signaler tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution du présent marché.

8.4. Obligations de l'OFII

L'OFII s'engage à :

- communiquer toute information nécessaire au bon déroulement de la prestation et à mettre tout en œuvre pour assurer le respect du planning convenu ;
- mettre à disposition toute la documentation et contacts permettant au titulaire d'exécuter les différentes prestations du marché dans des conditions optimales.

8.5. Clause environnementale

L'OFII soucieuse de s'engager dans une démarche de développement durable, porte une attention particulière aux dispositions prises en faveur de la protection de l'environnement.

En application de l'article L.2112-2 du code de la commande publique, le titulaire doit mettre en œuvre ses moyens techniques afin de réduire son empreinte carbone pendant la durée d'exécution du marché.

Ainsi, il est attendu que le titulaire :

- mettre en œuvre des bonnes pratiques web, afin d'optimiser les temps d'exécution et de chargement des pages (*épurer le webdesign, minimiser le nombre de formats différents nécessaires, optimiser le poids et la tailles des images en utilisant des algorithmes de compression efficaces, rationaliser le nombre de polices typographiques, etc.*) ;

Conformément aux dispositions de l'article 16.2.2 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, le titulaire s'assure du respect par ses sous-traitants des obligations environnementales mentionnées au présent article.

8.6. Clause d'insertion sociale

Pour promouvoir l'emploi et combattre l'exclusion, l'OFII a décidé de faire application des dispositions de l'article L.2112-2 du code de la commande publique en incluant une clause d'insertion par l'activité économique constitutive d'une condition d'exécution.

Objectifs de l'action d'insertion

Au-delà de l'exigence des volumes horaires minimum, l'OFII souhaite que l'exécution de la clause d'insertion apporte une réelle plus-value que ce soit à l'entreprise ou au(x) bénéficiaire(s) de la clause.

Aussi cette clause doit permettre aux bénéficiaires d'acquérir une expérience professionnelle réelle sur la base non seulement des formations apportées par l'entreprise, du tutorat mis en place mais aussi des tâches confiées, leur niveau de difficulté pouvant évoluer au fur et à mesure de l'exécution du marché.

Dispositif d'accompagnement pour la clause

Afin de faciliter la mise en œuvre de la démarche d'insertion, le pouvoir adjudicateur a mis en place une procédure spécifique d'accompagnement coordonnée par l'EPEC.

Ensemble Paris Emploi Compétences

Finoana Andrianarivelo: finoana.andrianarivelo@epec.paris

Tel : 01 84 74 35 20 - 07 48 72 69 42

Dans ce cadre, l'EPEC a pour mission :

- informer le titulaire des modalités de mise en œuvre de la clause sociale ;
- accompagner l'entreprise dans la recherche de candidats éligibles à la clause sociale (*fiche de poste établie conjointement entre l'entreprise et l'EPEC*) ;
- accompagner le titulaire dans la mise en œuvre d'actions de formation ;
- organiser le suivi des publics jusqu'à la fin de la période d'intégration dans l'emploi avec le concours de structures spécialisées ;
- informer et orienter l'entreprise en direction des structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) du territoire parisien concerné par la spécificité du marché ;
- suivre la bonne exécution de la clause d'insertion.

Public bénéficiaire

Par dérogation à l'article 16 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, le titulaire doit réaliser une action d'insertion permettant l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales et/ou professionnelles.

Le titulaire devra impérativement faire appel à des personnes relevant des catégories suivantes qui devront demeurer affectées à l'exécution du marché pour être prise en compte au titre de la clause d'insertion :

- les demandeurs d'emploi de longue durée (*plus de 12 mois d'inscription au chômage*);
- les allocataires du RSA (*Revenu de Solidarité Active*) ou leurs ayants droit ;
- les allocataires de l'AAH (*Allocation Adulte Handicapé*), de l'ASS (*Allocation de Solidarité Spécifique*), de l'AV (*Allocation Veuvage*) ;
- Les personnes percevant une pension d'invalidité ;

- les publics reconnus travailleurs handicapés, au sens de l'article L 5212-13 du code du travail, fixant la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi ;
- les jeunes de moins de 26 ans, de niveau infra 3 (*anciennement niveau 5*)*, c'est-à-dire de niveau inférieur au CAP/BEP, et sortis du système scolaire depuis au moins 6 mois, les jeunes en suivi renforcé de type PACEA, ANI Jeunes, SMA, en sortie de dispositif Garantie Jeunes ou sous contrat EPIDE, dans un parcours de l'Ecole de la Deuxième Chance (E2C) ;
- les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans ;
- les personnes prises en charge dans le dispositif IAE (*Insertion par l'Activité Économique*), c'est-à-dire les personnes mises à disposition par une Association Intermédiaire (AI) ou par une Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI), ainsi que des salariés d'une Entreprise d'Insertion (EI), d'un Atelier et Chantier d'Insertion (ACI), ou encore des Régies de quartier agréées, ainsi que les personnes prises en charge dans des dispositifs particuliers, par exemple « *Défense 2ème chance* » ;
- les personnes employées dans les GEIQ (*Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification*) et dans les associations poursuivant le même objet ;
- les personnes placées sous mains de justice employées en régie, dans le cadre du service de l'emploi pénitentiaire / régie des établissements pénitentiaires (SEP / RIEP) ou affectées à un emploi auprès d'un concessionnaire de l'administration pénitentiaire.

En outre, d'autres personnes rencontrant des difficultés particulières peuvent, sur avis motivé de l'EPEC, être considérées comme relevant des publics les plus éloignés de l'emploi.

L'éligibilité des publics doit être établie préalablement à la mise en œuvre du dispositif et à la réalisation des heures d'insertion.

Minimum d'heures exigées

Le volume d'heure indiqué ci-dessous constitue un minimum obligatoire à réaliser pendant la durée du marché :

Nombre d'heures d'insertion à réaliser sur une année	Nombre d'heures d'insertion à réaliser sur la durée totale du marché
300 heures	1050 heures

Les candidats restent soumis aux dispositions du code du travail (*article L.1224-1 notamment*) et, le cas échéant, de la convention collective applicable à leur branche professionnelle et relative à l'emploi des personnes actuellement affectées sur le(s) site(s) couvert(s) par la présente consultation.

Modalités de mise en œuvre

Le titulaire s'engage à réaliser une action d'insertion, au minimum à hauteur des objectifs horaires d'insertion fixés au présent article. L'ensemble des actions mises en œuvre doivent s'inscrire sur la durée d'exécution du présent marché.

En cas de non-respect par le titulaire de ses obligations relative au nombre d'heures d'insertion à réaliser, le titulaire s'expose à l'application d'une pénalité mentionnée à l'article 13 du présent CCP.

Le représentant du bureau des marchés de l'OFII sera l'interlocuteur privilégié de l'EPEC pour la mise en œuvre de ces actions d'insertion.

L'engagement d'insertion peut être réalisé en ayant recours aux différentes options citées ci-dessous.

✓ **1^{ère} modalité : l'embauche directe par l'entreprise**

Le titulaire peut recruter notamment en contrat à durée indéterminée (CDI), en contrat à durée déterminée (CDD) ou par le biais de contrats en alternance (contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage) des publics définis préalablement. Les heures travaillées des personnes embauchées en CDI par le titulaire, pourront être comptabilisées pour l'exécution de la clause sociale d'insertion, pendant toute la durée restante du marché, pour une période maximale de 4 ans (période entre la date d'embauche en CDI et la fin du marché).

Un tuteur sera nommé pour faciliter l'intégration des personnes en insertion au sein de l'entreprise attributaire et pour assurer leur suivi en liaison avec l'EPEC.

✓ **2^{ème} modalité : la mise à disposition de salariés**

Le titulaire peut faire appel à un organisme extérieur qui met à sa disposition des salariés en insertion durant la durée du marché. Il peut s'agir d'une Entreprise de travail temporaire d'insertion, d'une Association intermédiaire ou d'un Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification.

✓ **3^{ème} modalité : le recours à la sous-traitance ou à la cotraitance** avec une Entreprise d'insertion, un Atelier et Chantier d'insertion ou d'une Entreprise adaptée.

Le titulaire peut sous-traiter ou co-traiter des prestations en lien avec l'objet du marché à une Entreprise d'insertion, un Atelier et Chantier d'insertion ou une Entreprise adaptée

Modalités de contrôle de l'action d'insertion

Conformément à l'article 16.1.4.3 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, une réunion de mise au point de l'action d'insertion se tient, sauf imprévu, dans les quinze (15) jours suivant la notification du marché. Elle est organisée entre le titulaire, le chef de projet OFII, le représentant du bureau des marchés et l'EPEC.

L'EPEC procédera à la supervision de la bonne exécution des actions d'insertion qui porte à la fois sur le contrôle de l'éligibilité des publics et le suivi de l'exécution de la clause.

Le contrôle de l'éligibilité des publics impose la transmission par le titulaire à l'EPEC des pièces justificatives dont la liste sera fournie au titulaire après la notification du marché, en fonction des critères d'éligibilité.

Le titulaire doit fournir à l'EPEC et au chef de projet OFII, tous les trimestres, tous les renseignements qui permettent le contrôle de l'exécution et l'évaluation des actions réalisées au cours de la période conformément à la liste des pièces qui a été transmise.

En tout état de cause, le prestataire doit informer, sans délai, l'OFII, par courrier recommandé, s'il rencontre des difficultés pour faire face à son engagement d'insertion. Dans ce cas, l'EPEC étudiera avec le titulaire les moyens à mettre en œuvre pour parvenir aux objectifs d'insertion auxquels il s'est engagé.

A l'issue du marché, le titulaire s'engage à étudier toutes les possibilités d'embauches ultérieures des personnes en insertion formées pendant l'exécution du marché.

Conformément à l'article 16.1.4.2 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, le titulaire désigne un correspondant opérationnel pour le suivi des actions d'insertion professionnelle qui sera l'interlocuteur privilégié de l'OFII et de l'EPEC.

Durant toute la période d'exécution du marché, l'OFII peut organiser avec le titulaire et l'EPEC des réunions de suivi de la clause d'insertion.

Difficultés d'exécution

Le titulaire du marché doit, sous huit (8) jours calendaires à compter de la survenance des faits, informer l'OFII par courrier recommandé avec AR des difficultés rencontrées pour exécuter son engagement d'insertion ou dès lors qu'il ne pourra plus assurer son engagement pour quelle que raison que ce soit. Dans ce cas, seront étudiées avec le titulaire les moyens à mettre en œuvre pour parvenir aux objectifs. A défaut du respect de ce délai, le titulaire demeurera soumis au respect de la condition d'exécution pour la période considérée déduction faite des huit (8) jours précités.

Si les bénéficiaires affectés auprès du titulaire du marché ne donnent pas satisfaction, le titulaire du marché pourra demander leur remplacement auprès de l'opérateur d'insertion qui les aura désignés et/ou changer d'opérateur d'insertion. Il reste que le titulaire demeure lié par son engagement de volume horaire et les objectifs qualitatifs fixés au marché

8.7. Réexamen des prestations du marché

Si cela s'avère nécessaire à la bonne réalisation du marché, l'OFII se réserve la possibilité d'utiliser les dispositions des articles R.2122-7, R. 2194-1, R.2194-2, R.2194-3, R.2194-5 du code de la commande publique pour :

1. modifier des prestations prévues initialement ;
2. ajouter des prestations non prévues initialement mais devenues nécessaires à la réalisation de l'accord-cadre ;
3. réaliser des prestations similaires à celles du marché.

ARTICLE 9. PRIX ET REGLEMENT

9.1. Forme et contenu des prix

Les prix comprennent des prix unitaires pour les prestations suivantes :

1. **un coût unitaire pour une licence utilisateur** permettant d'accéder à l'intégralité de la plateforme d'apprentissage pendant douze (12) mois (LIC 01 à LIC 13).

La durée de validité d'une licence est de douze (12) mois, à compter de la date d'activation du compte.

Ce coût licence est déterminé par seuil conformément au bordereau des prix. Il inclut toutes charges fiscales, parafiscales ainsi que tous les frais nécessaires à l'exécution des prestations :

- la mise à disposition de la plateforme d'apprentissage « *e-learning* » et l'accès à l'ensemble des contenus disponibles ;
 - les évaluations et la préparation aux certifications (*article 23.5 du CCP*) ;
 - les mails de rappel en cas de constatation d'inactivité continue (*article 23.4 du CCP*) ;
 - le suivi et le contrôle de la prestation (*article 25 du CCP*) ;
 - l'accompagnement des équipes OFII (*article 24.5 du CCP*) ;
 - les mises à jour, le support et l'assistance technique (*articles 24.3 et 24.4 du CCP*).
2. **la prestation de paramétrage de la page d'accueil** déclenchée par l'émission d'un bon de commande (U01) ;
 3. **Une prestation à prix unitaire pour l'ajout de contenus spécifiques OFII**, selon le niveau de complexité de l'intervention (U02 à U04).

Ces prix unitaires figurent au bordereau des prix annexé à l'acte d'engagement.

Aucun frais additionnel ne pourra être réclamé par le titulaire.

Les prix du marché ne sont pas actualisables.

L'unité monétaire est l'euro.

Le prix est réputé comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres, frappant obligatoirement les prestations, toutes les sujétions d'exécution normalement prévisibles les marges pour risque et bénéfice du titulaire, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, objet du marché.

9.2. Révision des prix

Les prix du marché indiqués dans l'annexe financière « *bordereau des prix* » sont réputés être établis sur la base des conditions économiques du mois de remise des offres, ce mois est appelé « *mois zéro* » (Mo).

Les prix du marché indiqués dans l'annexe financière sont fermes pendant la période initiale du marché puis révisables annuellement à compter du 1^{er} janvier de chaque année de reconduction du marché (1^{er} janvier 2027 et 1^{er} janvier 2028) par application de la formule suivante :

$$P1 \text{ (prix révisé)} = P0 \text{ (prix initial ou prix révisé)} \times (S1 / S0)$$

P1 = Prix unitaire révisé ;

P0 = Prix unitaires à la date de remise de l'offre) ou derniers prix révisés ;

S0 = Dernier indice connu SYNTEC applicable au « *mois zéro* » ou applicable au dernier prix révisé ;

S1 = Dernier indice connu SYNTEC applicable à la date de révision du prix.

[Lien vers l'indice Syntec.](#)

Le titulaire envoie sa demande de révision des prix à la direction des affaires financières de l'OFII de façon dématérialisée à l'adresse suivante : marches.dab@Ofii.fr (en mettant en copie la direction de l'accueil et de l'intégration de l'OFII : fl-dai@ofii.fr) dans les quinze (15) premiers jours du mois d'octobre de chaque année. Sans réponse de la part de l'OFII dans le mois qui suit la réception de cette demande, la révision demandée est réputée acceptée. En cas de silence du titulaire, le marché sera reconduit aux conditions initiales.

En cas de disparition de l'indice de référence, il est pris en compte l'indice de remplacement proposé par l'Insee ainsi que la méthodologie proposée par l'Insee pour assurer le cas échéant le lien entre l'ancien et le nouvel indice.

Par dérogation à l'article 10.2.3 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, pour chacun de ces calculs, les arrondis seront traités de la façon suivante :

- si la troisième décimale est comprise entre 0 et 4 (ces valeurs incluses), la seconde décimale est inchangée (*arrondi par défaut*) ;
- si la troisième décimale est comprise entre 5 et 9 (ces valeurs incluses), la seconde décimale est augmentée d'une unité (*arrondi par excès*).

ARTICLE 10. EMISSION DES BONS DE COMMANDE

Les prestations du marché sont mises en œuvre par l'émission de bons de commande datés et signés par le représentant de l'OFII au titulaire, sans négociation, ni remise en concurrence des titulaires.

Les bons de commande, établis sur la base des prix unitaires mentionnés au bordereau des prix, sont notifiés par l'OFII au titulaire dans les conditions suivantes :

1. **La prestation de paramétrage de la page d'accueil OFII (U01)** fait l'objet d'un bon de commande unique qui déclenche le démarrage des prestations de personnalisation ;
2. **Les licences unitaires pour la mise à disposition de la plateforme « e-learning »** (LIC01 à LIC13) font l'objet de bons de commande émis à chaque nouvelle période d'exécution du marché, soit à compter de la date de notification pour l'année 2025 et au 1^{er} janvier pour les

trois années suivantes. Si nécessaire, des bons de commande complémentaires pourront être adressés au titulaire.

3. Les bons de commande relatifs à **l'ajout de contenus spécifiques OFII** sont émis au fur et à mesure des besoins. Un cahier des charges définissant précisément les attendus de l'OFII sera rédigé. Le titulaire devra transmettre un devis préalablement à l'émission du bon de commande.

Il est précisé que la production de devis ne constitue pas une prestation au sens du présent marché et ne peut donc donner lieu au versement d'une rémunération. Elle ne crée aucun droit à recevoir une commande.

Les bons de commande sont émis jusqu'au dernier jour de validité de la dernière période du marché. **La durée d'exécution du dernier bon de commande pourra excéder trois (3) mois sans dépasser les six (6) mois après la date d'expiration du marché afin de permettre le parfait achèvement des prestations objet dudit bon de commande.**

Les bons de commande ainsi que leur(s) modification(s) sont adressés par voie électronique par l'OFII au titulaire.

Outre les prix mentionnés au bordereau des prix, les bons de commande émis devront comprendre les informations suivantes :

- le numéro de référence du marché ;
- la date et le numéro de la commande ;
- le nom et les coordonnées du titulaire ;
- la période d'exécution du bon de commande ou la durée de réalisation des prestations ;
- la description des prestations à réaliser et la nature des livrables attendus en précisant les unités d'œuvre concernées (*paramétrage de la page d'accueil, ajout de contenus OFII*) ;
- le nombre de licences actives pendant la période de référence ;
- le prix unitaire du bordereau de prix correspondant au nombre de licences actives ;
- le montant total du bon de commande comprenant le prix HT, le montant de la TVA et le prix TTC.

La résiliation du marché ne remet pas en cause la validité du bon de commande émis avant la date d'effet de la décision de résiliation. Le titulaire est tenu de respecter son engagement contractuel jusqu'à l'admission des prestations. Toute prestation exécutée sans émission d'un bon de commande dûment signé par le représentant de l'acheteur ne peut donner lieu à règlement.

En vertu du principe de règlement à « *service fait* » des marchés publics, les prestations non réalisées ne donnent pas lieu à facturation ou à un quelconque dédommagement du titulaire. Seules les prestations effectivement réalisées et constatées par l'OFII sont réglées au titulaire.

Le règlement du coût de la prestation n'interviendra qu'après la constatation de l'exécution de la prestation par le représentant de la direction territoriale concernée.

ARTICLE 11. CONTROLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

11.1. Opérations de vérifications

Les services de l'OFII peuvent procéder à l'évaluation des prestations effectuées par le titulaire, à tout moment au cours de l'exécution du présent marché, conformément aux dispositions de l'article 25 du présent CCP : *Suivi et contrôle des prestations*.

Les vérifications et admissions seront effectuées conformément aux dispositions des articles 27 à 28 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021.

Le titulaire doit faciliter ces opérations de contrôle et donner libre accès aux documents administratifs et fiches de procédure se rapportant à l'exécution du marché.

L'OFII peut se faire assister par les tiers qu'il désigne pour l'exécution de ces contrôles.

11.2. Documentation pour vérification

Le titulaire met à la disposition des représentants de l'OFII la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations liées à son activité.

ARTICLE 12. MODALITES DE REGLEMENT

12.1. Service fait

Conformément à l'article 11.3 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, lorsque le titulaire remet à l'acheteur une demande de paiement, il y joint les pièces nécessaires à la justification du paiement prévues par les documents particuliers du marché. Ces documents sont mis à disposition de l'OFII de manière dématérialisée.

Les documents constitutifs du service fait sont principalement :

1. **Paramétrage de la page d'accueil OFII et mise à disposition de la plateforme** : procès-verbal de mise en service de la plateforme permettant au représentant de l'OFII de contrôler le respect des spécifications fonctionnelles demandées au présent CCP.
2. **Suivi des licences activées au cours du trimestre** : tableaux de bord mentionnant *a minima* le nombre de licences activées au cours de la période considérée et par apprenant la date d'activation et le relevé des temps de connexion (*durée*).
3. **Ajout de contenus spécifique OFII** : procès-verbal de conformité de la plateforme aux spécifications fonctionnelles mentionnées dans le cahier des charges.

Le modèle de ces pièces ainsi que le format des tableaux de bord sera confirmé lors de la réunion de lancement du marché, en amont du démarrage des prestations.

Financement européen par le FAMI

Le titulaire peut également être amené à fournir à l'OFII, dans le cadre d'un financement européen par le Fonds Asile Migration Intégration (FAMI) selon un rythme régulier, des données de réalisation spécifiques, parmi lesquelles :

- des listes des bénéficiaires par prestation ;
- des tableaux d'indicateurs, dans un format prévu par l'OFII ;
- toutes autres données utiles.

Dans cette hypothèse, l'OFII s'engage à en informer le plus en amont possible le titulaire et à le former.

12.2. Délai global de paiement

Les sommes dues au titulaire sont réglées au fur et à mesure de l'exécution des prestations commandées, après exécution et vérification du service fait par le représentant de l'OFII.

Les sommes dues au titulaire seront payées dans un délai global de trente (30) jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

Si l'acheteur constate après réalisation du service fait que la facture ne comporte pas l'ensemble des mentions prévues par le présent CCP ou que celles-ci sont erronées, il peut suspendre le délai de paiement dans les conditions précisés aux articles R. 2192-27 et suivants du code de la commande

publique.

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8 points de pourcentage.

Ils courent à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal inclus et sont calculés sur le montant total du paiement toutes taxes comprises, diminué des éventuelles retenue de garantie, clauses de révision et des pénalités.

12.3. Modalités de facturation

L'ordonnateur des dépenses est le Directeur Général de l'OFII.

Le comptable assignataire des dépenses, chargé des paiements, est désigné dans l'acte d'engagement.

Chaque bon de commande donne lieu à une facture distincte.

Les prestations du marché sont réglées après service fait suivant les dispositions suivantes :

1. Une facture unique distincte par prestation pour les **opérations de paramétrage de la page d'accueil et l'ajout de contenus spécifiques OFII** ;
2. Des factures trimestrielles pour **les licences utilisateur** établies au regard des tarifs indiqués au bordereau des prix.

La facture est dématérialisée. Elle est transmise par voie électronique *via* le portail de facturation des administrations publiques « **Chorus Pro** » (<https://chorus-pro.gouv.fr>).

La facture porte, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- la référence du marché ;
- le nom et l'adresse du titulaire ;
- le numéro et son compte bancaire tel qu'il est précisé à l'acte d'engagement ;
- la date et le numéro du bon de commande ;
- la période d'exécution des prestations facturées ;
- la nature des prestations commandées ;
- la quantité de licences actives pendant la période considérée ;
- le prix unitaire correspondant à la tranche de licences utilisateurs majoré du nombre de licences déjà activées au cours des trimestres précédents ;
- le taux et le montant de la T.V.A ;
- le total HT et TTC de la facture ;
- la signature du titulaire.

Les factures non couvertes par un bon de commande ne pourront être réglées.

Cotraitance

Dans le cas d'une cotraitance, le mandataire du groupement valide préalablement à leur envoi à l'OFII les factures du cotraitant, et s'assure que les prestations facturées sont couvertes par un bon de commande. Cette validation prend la forme d'une mention datée et signée précisant le nom et la fonction de la personne y ayant procédé.

En cas de groupement, le paiement se fait sur le compte unique transmis par le mandataire de ce groupement.

12.4. Paiement des sous-traitants

Désignation de sous-traitants en cours de marché

L'acte spécial de sous-traitance précise tous les éléments contenus dans la déclaration prévue aux articles R. 2193-1 à R. 2193-4 du code de la commande publique.

Il indique, en outre, pour les sous-traitants bénéficiant du paiement direct :

- les modalités de règlement des sommes à payer directement au sous-traitant ;
- le comptable assignataire des paiements ;
- le compte à créditer.

Modalités de paiement direct pour les sous-traitants

Les dispositions relatives au paiement, au versement de l'avance et de la cession-nantissement de créances du sous-traitant sont régies par les articles R. 2193-10 à R. 2193-22 du code de la commande publique.

Les factures du sous-traitant sont validées par le mandataire du groupement. En cas de sous-traitance par un cotraitant de groupement solidaire, les factures sont validées par le responsable légal du cotraitant et par le mandataire du groupement.

12.5. Avance

Sauf refus du titulaire, une avance sera versée conformément aux dispositions des articles R.2191-3 à R.2191-19 du code de la commande publique. Le taux de l'avance est fixé à 5%.

En application de l'article R. 2191-7 du code de la commande publique et des dispositions de l'arrêté du 29 décembre 2022 modifiant les cahiers de clauses administratives générales des marchés publics, si le titulaire ou son sous-traitant admis au paiement direct est une petite ou moyenne entreprise au sens du code de la commande publique, une avance de 30% du montant TTC du bon de commande peut lui être versée dans les conditions des articles précités.

La demande doit être présentée dans un délai maximum de dix (10) jours calendaires à compter de la notification du bon de commande.

Le remboursement de cette avance interviendra dans les conditions des articles R.2191-11 et R.2191-12 du code de la commande publique.

ARTICLE 13. PENALITES - REFACTION

13.1. Généralités

Tout manquement du titulaire à ses obligations contractuelles peut donner lieu à pénalité. Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable, sous réserve d'éventuelles stipulations particulières concernant les pénalités de retard, mentionnées ci-après.

Les pénalités ne présentent aucun caractère libératoire. Le titulaire est donc intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités. Il ne saurait se considérer comme libéré de son obligation, du fait du paiement desdites pénalités.

L'application de pénalités est effectuée sans préjudice de la faculté de la personne publique de prononcer toute autre sanction contractuelle et notamment de faire réaliser tout ou partie du marché aux frais et risques du titulaire.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, les pénalités prévues au marché sont les suivantes.

13.2. Pénalités pour mauvaise exécution des prestations

Lorsque le taux de disponibilité de la plateforme exigé à l'article 22.5 du CCP, soit un taux de 99,90% sur une période de 365 jours, n'est pas respecté, une pénalité forfaitaire de cinq cent (500) euros par point d'écart constaté (soit 0.01%) est applicable sans mise en demeure préalable.

13.3. Pénalités pour retard dans l'exécution des prestations

Pénalité pour non-respect des délais de résolution

Lorsque les délais de résolution mentionnés à l'article 22.5 du présent CCP ne sont pas respectés, les pénalités suivantes sont applicables, dans tous les cas suivants.

- ✱ les délais de résolution exigés pour une anomalie bloquante (24 heures) et majeure (48 heures) ne sont pas respectés ;
- ✱ une solution de contournement n'est pas proposée par le titulaire dans les délais attendus pour une anomalie bloquante (8 heures) et majeure (12 heures).

Le titulaire encourt une pénalité de cinq cent (500) euros par heure de retard constatée.

- ✱ une anomalie mineure n'est pas résolue dans le délai exigé (15 jours) ;
- ✱ une opération de contournement n'est pas proposée à l'échéance attendue (10 jours).

Le titulaire encourt une pénalité de cinq cent (500) euros par jour de retard.

Pénalité pour non-respect du délai de prévenance d'un incident

En cas de dépassement des délais de prévenance mentionnés à l'article 22.5 du CCP, rappelés ci-dessous :

- tout incident de fonctionnement (*quel que soit son niveau de gravité*) qui entraînerait l'arrêt de la plateforme au plus tard trente (30) minutes après sa survenue doit être signalé à l'OFII ;
- le titulaire doit informer le représentant de l'OFII de toutes les interventions qui pourraient avoir un impact sur le bon fonctionnement de la plateforme, au moins quinze (15) jours avant leur réalisation ;

Le titulaire s'expose à l'application d'une pénalité forfaitaire de deux cent (200) euros par retard constaté.

Pénalité pour retard dans la transmission des livrables

En cas de non-respect des délais de remise des documents suivants mentionnés au présent CCP :

- le bilan final d'évaluation (*article 23.7 du CCP*) ;
- le tableau de bord d'activité (*article 25.1 du CCP*) ;
- le relevé de décision du comité de pilotage (*article 25.1 du CCP*) ;
- le résultat de l'évaluation de la satisfaction des apprenants à l'issue du parcours de formation (*article 25.2 du CCP*).

Le titulaire est redevable d'une pénalité forfaitaire de cinquante (50) euros par jour calendaire de retard.

Pénalité pour retard dans la notification de violations de données personnelles

Dans le cas où le délai de notification à l'OFII, pour toute violation de données, exigé à l'article 15.7 du présent CCP n'est pas respecté, le titulaire encourt une pénalité de 500 euros par heure de retard constaté.

Le titulaire est redevable d'une pénalité forfaitaire de cinquante (50) euros par jour calendaire de retard.

Lorsque l'OFII envisage d'appliquer ces pénalités de retard, il invite, par écrit, le titulaire à présenter ses observations dans un délai de quinze (15) jours. Ce courrier précise le montant des pénalités susceptibles d'être appliquées, le ou les retards concernés ainsi que le délai imparti au titulaire pour présenter ses observations.

A défaut de réponse du titulaire dans ce délai ou si l'acheteur considère que les observations formulées par le titulaire ne permettent pas de démontrer que le retard n'est pas imputable à celui-ci ou à ses sous-traitants, les pénalités pour retard s'appliquent et sont calculées à compter du lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré.

Les pénalités de retard ne peuvent excéder 10% du bon de commande émis pour l'acquisition de licence utilisateurs au cours du trimestre précédant la date d'envoi de la mise en demeure.

13.4. Pénalité pour absence de conformité à la réglementation RGPD

En cas de non-respect de la législation, de la réglementation et des obligations prévues par l'article 15 du présent CCP et dans le cas où les conditions de sécurité imposées par la réglementation RGPD ne sont pas respectées, une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, exposant au titulaire les obligations inexécutées est notifiée au titulaire. Ce dernier dispose d'un délai de quinze (15) jours calendaires pour s'exécuter.

En cas de non-respect de ce délai, le titulaire encourt une pénalité de cent (100) euros par jour ouvré de retard

13.5. Pénalité pour non-respect de l'engagement d'insertion par l'activité économique

En cas de non-respect par l'entreprise attributaire de ses obligations relatives au nombre d'heures d'insertion à réaliser mentionné à l'article 8.6 du présent CCP, il sera appliqué une pénalité de cent vingt (120) euros par heure d'insertion non réalisée.

L'application de pénalités ne saurait concerner des manquements dont la responsabilité échappe au titulaire.

Les pénalités restent dues en cas de résiliation.

13.6. Réfaction

Lorsque l'acheteur estime que des prestations, sans être entièrement conformes aux stipulations du marché, peuvent néanmoins être admises en l'état, il peut les admettre avec réfaction de prix proportionnelle à l'importance des imperfections constatées. Cette décision doit être motivée. Elle ne peut être notifiée au titulaire qu'après qu'il a été mis à même de présenter ses observations.

Par dérogation à l'article 30.3 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, si le titulaire ne présente pas d'observations dans les dix (10) jours suivant la décision d'admission avec réfaction, il

est réputé l'avoir acceptée. Si le titulaire formule des observations dans ce délai, l'acheteur dispose ensuite de quinze (15) jours pour lui notifier une nouvelle décision.

A défaut d'une telle notification, l'acheteur est réputé avoir accepté les observations du titulaire et l'admission est réputée sans réfaction.

ARTICLE 14. CLAUSES DE FINANCEMENT ET DE SURETE

14.1. Assurances

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, le titulaire et, le cas échéant, les cotraitants, doivent justifier, au moyen d'attestations portant mention de l'étendue des garanties qu'ils sont titulaires d'une assurance garantissant les tiers en cas d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Il veille en particulier à ce que cette assurance couvre les dommages corporels et matériels que son personnel pourrait causer dans le cadre de l'exécution de la prestation.

Cette garantie est illimitée pour les dommages corporels.

Excepté si elles ont déjà été produites à l'appui des offres, les attestations d'assurance doivent être adressées par le titulaire à l'OFII dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la notification du marché et, au plus tard, avant tout commencement d'exécution.

Sur demande de l'OFII, le titulaire produit les attestations d'assurance nécessaires en cours de validité, indiquant la nature, le montant, la durée et les conditions d'application des garanties précitées.

14.2. Protection de la main-d'œuvre

Conformément aux dispositions de l'article 6 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, les obligations qui s'imposent au titulaire sont celles prévues par les lois et règlements, relatifs à la protection de la main-d'œuvre et aux conditions de travail françaises.

Il doit être en mesure d'en justifier du respect de ces obligations, en cours d'exécution du marché, sur simple demande de l'OFII.

En cas d'évolution de la réglementation sur la protection de la main-d'œuvre et des conditions de travail en cours d'exécution du marché, les modifications éventuelles demandées par le pouvoir adjudicateur, afin de se conformer aux règles nouvelles, donnent lieu à la signature d'un avenant par les parties au marché ou, en l'absence d'accord entre les parties, à une modification unilatérale par l'OFII.

Le titulaire avise ses sous-traitants de ce que les obligations énoncées au présent article leur sont applicables et reste responsable du respect de celles-ci.

ARTICLE 15. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES

15.1. Confidentialité et secret professionnel

Toutes les informations et documents transmis au titulaire par l'OFII dans le cadre de ce marché ont un caractère strictement confidentiel. Le titulaire ou ses sous-traitants éventuels s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de préserver la confidentialité des informations et documents auxquels il aura eu accès lors de l'exécution du marché.

Ces renseignements et documents ne peuvent être communiqués sans autorisation expresse du représentant de l'OFII à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître. Leur utilisation est limitée aux stricts besoins du marché.

Le titulaire s'engage à détruire l'ensemble de la documentation remise par l'OFII à la fin du marché.

Le titulaire s'engage par ailleurs à ne pas utiliser la référence à son marché avec l'OFII à des fins publicitaires sans l'accord écrit préalable du représentant de l'OFII.

Tout manquement, même minime, aux règles du secret sont susceptibles d'entraîner la résiliation du marché, ainsi que des poursuites judiciaires du titulaire et de ses agents fautifs. Il s'engage en son nom sa responsabilité et celle de ses intervenants quant à la pleine exécution de cette clause et de sa réciprocité dans ses actions de formation et d'administration.

15.2. Traitement des données personnelles

La présente clause a pour objet de définir les conditions dans lesquelles les parties s'engagent à respecter, dans le cadre de leurs relations contractuelles, 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 ») ainsi que la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et ses décrets d'application.

Les définitions de l'article 4 du RGPD, s'appliquent pleinement au présent contrat.

Les obligations des parties ainsi que les conséquences de leurs manquements relatifs au traitement de données personnelles sont réglées par le présent CCP. En dehors des cas expressément prévus par le présent marché, aucun document contractuel ne peut avoir pour effet de modifier ces dispositions, ni d'y introduire des exclusions ou des limitations de quelque nature que ce soit. Le marché prévaudra, le cas échéant, sur tous les autres documents encadrant le traitement de données personnelles signés ou même simplement échangés entre les parties.

Le prestataire en qualité de sous-traitant, également appelé sous-traitant de premier niveau, est autorisé à traiter pour le compte de l'OFII désigné comme le responsable de traitement, les données personnelles nécessaires pour fournir les prestations, objet du présent marché.

La qualification du prestataire en tant que sous-traitant et l'OFII en tant que responsable de traitement est effectuée en accord et selon les dispositions du RGPD.

En sa qualité de sous-traitant, le titulaire reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des principes et obligations relatifs à la protection des données à respecter, et notamment, des obligations qui lui incombent indiqués aux articles 28, 30, 32 à 35 du RGPD.

Qualification des parties

L'OFII est désigné comme « **le responsable de traitement** ». Au sens du RGPD, le responsable de traitement est celui qui « détermine les finalités et les moyens d'un traitement ».

Le mandataire est désigné comme « **le sous-traitant** ». Au sens du RGPD, le sous-traitant est celui qui est autorisé à traiter pour le compte du responsable les données personnelles nécessaires pour fournir le ou les service(s) définis.

Identification des données

Dans le cadre du présent marché, le titulaire ou ses sous-traitants sont autorisés à traiter, pour le compte de l'OFII et pour la durée du marché, les données à caractère personnel nécessaires à l'exécution des prestations du présent marché.

Les types de données à caractère personnel traitées sont toutes les informations nominatives que le personnel du prestataire aurait à connaître dans l'exercice de ses fonctions, selon la définition du RGPD.

Afin de permettre à l'OFII de respecter ses obligations, les fiches de traitement relatives aux opérations seront transmises dans l'offre du titulaire. Ce dernier pourra en extraire les informations de nature à remettre en cause la sécurité de son système d'information.

La finalité du traitement des données à caractère personnel est la traçabilité des données tout au long du processus de réalisation des prestations.

15.3. Obligations du titulaire en matière de données

Le titulaire en tant que sous-traitant éventuel s'engage à :

1. traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s), objet du présent marché, indiquées par le responsable de traitement ;
2. ne traiter les données que sur instruction documentée du responsable de traitement, y compris en ce qui concerne les transferts de données personnelles vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union Européenne ou du droit de l'État membre auquel il est soumis ; dans ce cas, le sous-traitant informe, avant le traitement, le responsable de traitement de cette obligation juridique, qui découlerait du droit de l'Union Européenne ou du droit de l'État membre auquel il est soumis, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
3. garantir la confidentialité des données personnelles traitées dans le cadre du présent marché et s'interdire notamment de :
 - copier des documents et supports d'information qui lui sont confiés, à l'exception de ceux nécessaires au traitement des données personnelles, auquel cas le sous-traitant en informe le responsable de traitement ;
 - divulguer les données personnelles à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, sauf sur demande d'un tiers autorisé selon une démarche officielle justifiée, et uniquement après en avoir vérifié les bases légales et informé le responsable de traitement ;
 - céder, louer, transmettre ou mettre à disposition d'un tiers, à quelque titre ou pour quelque motif que ce soit, les données personnelles qui lui sont remises par le responsable de traitement ou par un tiers sur ordre dudit responsable de traitement ;
4. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent marché :
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
5. prendre toutes mesures de sécurité et toutes précautions utiles pour assurer la sauvegarde, la conservation, l'intégrité et la disponibilité des données personnelles traitées, tant au niveau des flux que dans ses bases de données et systèmes de fichiers ;
6. mettre en œuvre les mesures techniques, logiques, physiques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau adapté au risque et conformes à l'état de l'art, et de nature à empêcher tout accès ou utilisations frauduleuses des données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des données ;

7. tenir à jour un registre pour toutes les catégories de traitement de données personnelles effectuées pour le compte du responsable de traitement, incluant la description des mesures de sécurité mises en œuvre ;

8. s'interdire de conserver les données personnelles au-delà de la durée raisonnable conforme à la réglementation ou de celle indiquée dans le présent CCP. En cas de doute sur les règles de conservation, le sous-traitant doit se référer sans délai au responsable de traitement qui lui fournira toutes les informations nécessaires à une prise de décision ;

9. restituer à tout moment, sur simple demande du responsable de traitement ou à la fin de la réalisation des services, objet du présent marché, les données personnelles, quels que soient leurs supports, ainsi que les copies et tout document s'y rapportant, et en particulier, la documentation nécessaire à l'exploitation desdites données et du traitement ;

10. détruire sous quinze (15) jours, à la fin du délai de conservation indiqué à l'article 15.12 du présent CCP et uniquement après avoir restitué au responsable de traitement les données personnelles recueillies dans le cadre du traitement, lesdites données personnelles, sauf si celles-ci doivent être archivées conformément aux dispositions en vigueur, et notamment celles prévues par le code du commerce, le code civil et le code de la consommation. Le sous-traitant transmet un certificat de destruction au responsable de traitement dans un délai de sept (7) jours calendaires suivants la réalisation de ladite opération.

Si le prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du Règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement.

15.4. Obligations de l'OFII en qualité de responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant

Le responsable de traitement, conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection de données personnelles, s'engage à :

- fournir ou rendre accessible au sous-traitant les données dont il a besoin pour réaliser les services qu'il doit accomplir, visés au présent marché ;
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant ;
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part du sous-traitant et accompagner le sous-traitant à la réalisation des obligations de ce dernier pour se conformer à la législation en vigueur en matière de protection des données personnelles ;
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant.

15.5. Sous-traitant ultérieur

Le prestataire, sous-traitant de l'OFII, qualifié de sous-traitant de premier niveau, peut faire appel à un autre sous-traitant, **qualifié de sous-traitant ultérieur**, pour mener des activités de traitement spécifiques sous réserve d'obtenir préalablement l'accord spécifique et exprès du responsable de traitement. Le sous-traitant informe préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs. Cette

information doit indiquer clairement les activités de traitement dont la sous-traitance est envisagée, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et sa durée prévisionnelle du contrat. Aucune sous-traitance ultérieure ne saurait être tacite.

Le responsable de traitement dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter, par écrit au sous-traitant, ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objections pendant le délai convenu. En cas d'objections, et dans l'hypothèse où les parties ne parviendraient pas à un accord, le Sous-traitant devra, soit ne pas autoriser le sous-traitant ultérieur à accéder aux données, soit permettre au responsable de traitement de résilier les prestations concernées, de plein droit par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans préavis et, ce, sans préjudice des autres droits du responsable.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent marché. Par ailleurs, le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les instructions du sous-traitant de premier niveau qui doivent être conformes aux instructions du responsable de traitement. Le sous-traitant s'engage à établir et tenir à jour une liste exhaustive de tous ses sous-traitants ultérieurs dans un document intitulé « flux des données » qu'il doit remettre dans son offre et en cours d'exécution du marché, si cela s'avère nécessaire.

Il appartient au sous-traitant de premier niveau de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant de premier niveau demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement, de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

Les activités de traitements sous-traités, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur sont clairement indiquées par le titulaire.

15.6. Exercice de plein droit des personnes

Sauf impossibilité technique à le démontrer, le sous-traitant doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de 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 de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (*y compris le profilage*).

A ce titre, lorsque les personnes concernées exercent auprès du titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à l'adresse suivante : dpo@ofii.fr.

Par ailleurs le sous-traitant s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la gestion de ladite demande d'exercice de droit, dans un délai n'excédant pas dix (10) jours à compter de la demande effectuée par le responsable de traitement ou à compter de la réception d'une demande par le sous-traitant qui devrait être traitée par le responsable de traitement.

15.7. Notification des violations de données personnelles

Le sous-traitant doit aider le responsable de traitement à garantir le respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD et notamment sur la violation de données personnelles.

A ce titre, le sous-traitant, notifie au responsable de traitement toute violation de données personnelles, dans un délai maximum de **vingt-quatre (24) heures** après en avoir pris connaissance et par courrier électronique à dpo@ofii.fr.

En cas de non-respect de ce délai, le titulaire encourt une pénalité rappelée à l'article 13 du présent CCP.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente, et d'informer la ou les personne(s) concernée(s), et notamment :

- la description de la nature de la violation de données personnelles 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 personnelles concernés ;
- la description des conséquences probables de la violation de données personnelles ;
- Les mesures prises ou que le sous-traitant propose de prendre pour remédier à ladite violation, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives ;
- Les noms et coordonnées du délégué à la protection des données, ou à défaut, un autre point de contact auprès duquel des informations peuvent être obtenues.

S'il n'est pas possible pour le sous-traitant de fournir toutes les informations simultanément au responsable de traitement, le sous-traitant fournira lesdites informations progressivement sans délai injustifié.

Le sous-traitant n'est pas autorisé à notifier la violation de données personnelles à la CNIL ou à toute autre autorité de contrôle compétente, sauf accord écrit incluant des instructions de la part du responsable de traitement ou sur demande expresse de ce dernier. Le sous-traitant n'est, par ailleurs, pas autorisé à notifier ladite violation à la ou les personne(s) concernée(s), sauf accord écrit incluant des instructions de la part du responsable de traitement ou sur demande expresse de ce dernier.

Le sous-traitant s'engage à mettre immédiatement en place des mesures sur le plan technique pour empêcher toute nouvelle compromission de ce type, et à en informer le responsable de traitement.

15.8. Mesures de contrôle

Le responsable de traitement se réserve le droit, dans les conditions ci-après indiquées, de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect, par le sous-traitant, des règles découlant de la réglementation applicable à la protection des données personnelles.

15.8.1. Questionnaire

Le responsable de traitement peut adresser au sous-traitant, avant et pendant l'exécution du présent marché, un questionnaire ou un état récapitulatif à compléter, destiné à collecter les informations relatives au traitement. Cette demande devra être motivée par :

- la compréhension des systèmes d'information et des processus susceptibles d'avoir un impact sur toute donnée personnelle ;
- des besoins de sécurité ou de fiabilité requis pour le traitement de données personnelles ;
- le signalement d'un tiers révélant le manquement à une ou plusieurs règles ou obligations du RGPD.

15.8.2. Audit sur site

Le sous-traitant conservera et préservera, selon les règles de l'art, les informations et documents nécessaires pour répondre à une demande d'audit telle que décrite ci-après. Ces informations et documents seront conservés et archivés de manière à ce que le responsable de traitement puisse au maximum une (1) fois par an, et sous réserve d'un préavis d'au moins trente (30) jours calendaires, mandater tout auditeur tiers indépendant désigné par les parties afin de procéder à un audit.

L'auditeur désigné devra, par déclaration expresse et écrite, signer un engagement de confidentialité.

La mission d'audit portera sur la vérification de la conformité du traitement aux dispositions du présent marché dans l'un des domaines suivants :

- application des procédures de sécurité et de sauvegarde des données personnelles ;
- contrôle de la sécurité physique et logique des serveurs sur lesquels sont traitées les données ;
- traçabilité des flux de données personnelles et localisation de leurs sites d'hébergement, de sauvegarde et de traitement.

En cas de constat d'anomalies, le sous-traitant audité s'engage à les corriger, à ses frais, afin de rendre le traitement conforme à l'état de l'art du moment et à la réglementation applicable, sous un délai raisonnable.

15.8.3. Test d'intrusion

En complément de la mission d'audit et selon les mêmes modalités, les parties conviennent que le responsable de traitement est en droit de réaliser ou de faire réaliser par toute personne, physique ou morale, de son choix, un test d'intrusion opérationnel afin d'évaluer le niveau de sécurité opérationnelle du système d'information du sous-traitant.

Afin de préserver leur efficacité et leur pertinence, ces tests sont exécutés en respectant un préavis minimum d'un (1) mois, sous réserve qu'ils se bornent à vérifier les possibilités d'accès aux données personnelles et aux traitements. Dans tous les cas, une convention mentionnant le périmètre, les prérequis nécessaires et le mandat d'audit seront préalablement conclus entre les parties.

15.9. Aide du titulaire apportée à l'OFII pour le respect de ses obligations

Le sous-traitant apporte son aide au responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données lorsque celles-ci sont requises conformément aux indications réglementaires, et pour la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

Le sous-traitant tient à disposition du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et permettre le cas échéant la réalisation d'audits.

En tout état de cause, le sous-traitant se tient à disposition du responsable de traitement pour l'aider en cas de demande exigeant de ce dernier de démontrer sa conformité à toute autorité compétente qui en ferait la demande.

15.10. Obligations de notifications

15.10.1. Obligation de notification en cas de manquements aux instructions du responsable de traitement

Si le sous-traitant est dans l'incapacité de se conformer aux instructions du responsable de traitement pour quelque raison que ce soit, il devra en informer sans délai ce dernier et procédera, sur simple demande du responsable de traitement, à la suspension ou à l'arrêt définitif des traitements.

15.10.2. Obligation de notification en cas de manquements du responsable de traitement à la réglementation

Si le sous-traitant considère que les instructions du responsable de traitement constituent une violation de la réglementation, il devra en informer le responsable de traitement sans délai.

15.10.3. Obligation de notification en cas de demande des autorités compétentes sur les traitements

En cas de demande émanant des autorités compétentes portant sur les traitements, sauf prescription impérative d'ordre public, le sous-traitant s'engage à informer le responsable de traitement sans délai et au plus tard dans un délai de quarante-huit (48) heures et à ne pas transmettre d'informations sans en avoir préalablement échangé avec le responsable de traitement et obtenu son autorisation expresse.

Le sous-traitant s'engage également à informer le responsable de traitement de tout contrôle de son activité relative aux prestations sous-traitées par une autorité compétente administrative et/ou judiciaire. Le cas échéant, les résultats d'un tel contrôle devront être communiqués au responsable de traitement dans les meilleurs délais.

Plus généralement, devra être notifiée au responsable de traitement sans délai, toute sanction relative aux modalités de traitement de données personnelles affectant le sous-traitant ou un sous-traitant ultérieur.

15.11. Mesures de sécurité

Le sous-traitant s'engage, avant tout traitement de données, à mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité adaptées au risque, permettant notamment :

- ❖ d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement des données ;
- ❖ de préserver la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des données, notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées par le responsable de traitement ;
- ❖ de rétablir la disponibilité des données et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique, logique ou technique.

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité prévues par sa politique de sécurité et, *à minima*, les mesures techniques et organisationnelles suivantes :

- ✓ contrôle des accès physiques ;
- ✓ contrôle des accès aux systèmes ;
- ✓ contrôle des accès aux données ;
- ✓ contrôle des divulgations ;
- ✓ contrôle des saisies ;
- ✓ contrôle des ordres ;
- ✓ contrôle de la disponibilité.

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre une procédure visant à tester, analyser et évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité des données et du traitement, en tenant compte en particulier des risques présentés par ces derniers.

15.12. Sort des données à l'issue du contrat

Le sous-traitant s'interdit de conserver les données personnelles liées à l'exécution du présent marché au-delà de la durée de conservation fixée au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et en tout état de cause, s'interdit de les conserver après la fin du marché, à moins que le droit de l'Union ou le droit national n'impose ou ne permette de les conserver plus longtemps.

Au plus tard, dix (10) jours ouvrés à compter de la fin du contrat, et quelle qu'en soit la raison, le sous-traitant procédera, selon le choix du responsable de traitement :

- A la restitution de toutes les données à caractère personnel, en sa possession ou celle de ses sous-traitants ultérieurs autorisés, et à la destruction des copies existantes ou,
- A la destruction de tous fichiers, manuels ou informatisés, stockant des données à caractère personnel en sa possession ou celle de ses sous-traitants ultérieurs autorisés.

En cas de restitution, cette dernière sera notifiée par écrit par le sous-traitant au responsable de traitement.

En cas de destruction sollicitée par le responsable de traitement, cette dernière sera notifiée par écrit par le sous-traitant au responsable de traitement. Le sous-traitant en apportera alors la preuve par écrit, sans préjudice de toute conservation de données personnelles qui serait exigée par le droit applicable.

15.13. Propriété intellectuelle

Il est convenu entre les parties que la fourniture des données personnelles, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, par le responsable de traitement au sous-traitant, ne constitue pas une concession de licence, ni un transfert de droits, autres que ceux ayant été expressément accordés par écrit par le responsable de traitement au sous-traitant.

En application de l'article L. 121- du code de la propriété intellectuelle qui dispose que l'auteur jouit du droit au respect de son nom, de sa qualité et de son œuvre. Ce droit est attaché à sa personne. Il est perpétuel, inaliénable et imprescriptible. Il est transmissible à cause de mort aux héritiers de l'auteur. L'exercice peut être conféré à un tiers en vertu de dispositions testamentaires.

Conformément à l'article 37.2.1 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, le titulaire cède à l'acheteur les droits patrimoniaux des droits d'auteur ou des droits voisins des droits d'auteur afférents aux résultats, pour les finalités et besoins d'utilisation mentionnés au présent article tels qu'applicables au marché.

Cette cession des droits couvre les résultats, à compter de leur livraison et sous condition résolutoire de la réception des prestations, pour le monde entier et pour la durée légale des droits d'auteur ou des droits voisins du droit d'auteur.

Ces droits comprennent, dans le respect des droits moraux, l'ensemble des droits patrimoniaux de reproduction, de représentation et de distribution, et notamment les droits d'utiliser, d'incorporer, d'intégrer, d'adapter, de modifier, d'arranger, de corriger, de traduire les résultats en toutes langues, en tout ou en partie, en l'état ou modifiés pour les finalités et besoins d'utilisation mentionnés au présent article, tels qu'applicables au marché.

15.14. Délégué à la protection des données

Le prestataire communique à l'OFII, en qualité de responsable de traitement, le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD.

15.15. Documentation

Le Sous-traitant s'engage à tenir à jour toute documentation attestant de sa conformité à la Réglementation Générale sur la Protection des Données (*registre des traitements, registre des demandes de droits, registre violation de données, etc.*)

ARTICLE 16. RESILIATION DU MARCHE - REGLEMENT DES LITIGES

16.1. Règlement amiable des différends

Conciliation préalable et facultative

Il est institué un comité de conciliation paritaire, comprenant deux représentants du titulaire et deux représentants de l'OFII. Ce comité est saisi de façon facultative par toute partie y ayant intérêt, étant précisé que toute partie peut refuser la réunion du comité. La saisine du comité vise à prévenir la survenance des différends, elle ne suspend aucun délai contractuel ou contentieux.

Le comité, qui ne prend par lui-même aucune décision, contribue au règlement à l'amiable du litige. Il propose, à cet effet, des solutions que les parties sont libres d'accepter ou de refuser. Les accords auxquels les parties parviennent à la suite de l'intervention du comité sont consignés dans un procès-verbal, dont les mentions leur sont opposables.

Réclamation préalable obligatoire du titulaire

Le titulaire, éventuellement après avoir épuisé la voie de la conciliation, doit impérativement, avant saisine éventuelle du juge administratif ou pour toute demande affectant l'exécution du marché, adresser un mémoire en réclamation à l'OFII, récapitulant sa demande et l'intégralité des motifs qui l'inspirent. L'OFII dispose d'un délai d'un mois pour statuer.

A défaut de réponse favorable notifiée par la personne publique au demandeur dans le délai d'un mois, la demande est réputée rejetée. Cette décision peut être déférée au juge compétent dans le délai de deux mois.

Toute décision de la personne publique non contestée dans le délai par le titulaire est réputée acceptée par lui.

Le règlement amiable des différends qui peuvent survenir au cours de l'exécution du marché s'opère en vertu des dispositions des articles R. 2197-1 à R. 2197-22 du code de la commande publique. Le règlement à l'amiable d'un différend est facultatif et peut être refusé par l'une ou l'autre des parties.

Conformément à ces dispositions, les parties peuvent également saisir le comité consultatif de règlement amiable du litige dans les conditions prévues à l'article L. 2197-1 et suivants et D. 2197-15 et suivants du code de la commande publique

16.2. Mise en œuvre de la responsabilité du titulaire

Avant la mise en œuvre, dans les conditions du droit applicable à l'Etat, de la responsabilité du titulaire, l'OFII notifie ses griefs et ses intentions au titulaire et l'invite à produire ses observations par écrit. Si dans le délai d'un (1) mois après cette notification, le titulaire ne fait pas valoir ses observations ou si celles-ci ne sont pas admises par l'OFII, ce dernier exerce toute voie de droit en son pouvoir devant le juge du contrat.

16.3. Règlement des litiges

Il est fait application des dispositions de l'article 46 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021.

Le présent marché est régi par le droit français et le tribunal compétent pour connaître de tout litige entre les parties relativement à la validité, l'interprétation et l'exécution du présent contrat est le tribunal administratif de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie même pour les procédures de référé ou sur requête.

16.4. Résiliation du marché

L'OFII peut résilier le marché selon les dispositions des articles L2195-1 à L 2195-6 du code de la commande publique et des articles 38 à 45 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021,

sous réserves des précisions suivantes.

Dans le cas où le titulaire ne respecterait pas les obligations du présent marché, l'OFII serait en droit de résilier le marché sans indemnité, après une mise en demeure adressée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception postal, restée sans effet pendant le délai de dix (10) jours de date à date.

Résiliation du marché pour motif d'intérêt général

Si l'OFII est amené à résilier le marché pour un motif d'intérêt général, le titulaire a droit à une indemnité de résiliation, obtenue en appliquant au montant initial du marché (hors TVA), diminué du montant non révisé des prestations (hors TVA), un pourcentage fixé à 4%.

Le titulaire a droit, en outre, à être indemnisé de la part des frais et investissements, éventuellement engagés pour le marché et strictement nécessaires à son exécution, qui n'aurait pas été prise en compte dans le montant des prestations payées. Il lui incombe d'apporter toutes les justifications nécessaires à la fixation de cette partie de l'indemnité dans un délai de quinze jours après la notification de la résiliation du marché.

Ces indemnités sont portées au décompte de résiliation, sans que le titulaire ait à présenter une demande particulière à ce titre.

Inexactitudes des renseignements

En cas d'inexactitude des renseignements mentionnés aux articles R 2143-6 et suivant du code de la commande publique ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 à 8 du code du travail conformément à l'article R 2143-8 du code précité, il peut être fait application aux torts du titulaire des conditions de résiliation prévues par le marché. Dans cette hypothèse, et par dérogation à l'article 43.2.2.4 du CCAG-FCS visé, le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité.

L'OFII se réserve le droit d'apprécier, dans chaque cas, selon la gravité de l'inexactitude et le caractère, volontaire ou non, de l'erreur commise, s'il y a lieu ou non d'infliger une sanction.

ARTICLE 17. TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS DU TITULAIRE

Le titulaire exécute personnellement le présent marché. Aucun transfert de ses droits et obligations au profit d'un tiers ne peut être fait sans l'autorisation préalable de l'OFII et la conclusion préalable d'un avenant. A défaut, le marché peut être résilié sans mise en demeure et sans indemnité au profit du titulaire.

ARTICLE 18. DOCUMENTS A PRODUIRE EN COURS D'EXECUTION DU MARCHE

Conformément au décret n° 2021-631 du 21 mai 2021, applicable à partir du 1er novembre 2021, les entreprises dont le siège est situé en France sont dispensées de produire un extrait d'immatriculation au registre national du commerce et des sociétés (*extrait K-Bis*) lorsqu'elles répondent à une procédure de passation d'un marché public. En lieu et place du K-Bis, ces dernières devront communiquer leur numéro SIREN afin que l'acheteur puisse procéder aux vérifications nécessaires à l'examen des candidatures (notamment celles relatives aux cas d'exclusion de la commande publique).

Documents à produire tous les six mois

Conformément aux articles D.8222-5 et D.8254-1 et suivants du code du travail, le titulaire devra produire tous les 6 (six) mois à compter de la date de notification du marché et ce jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, une attestation délivrée par l'administration sociale compétente, établissant

que le titulaire est à jour de ses obligations sociales et datant de moins de 6 mois.

Le titulaire doit également communiquer la liste nominative des salariés étrangers employés par le titulaire et soumis à l'autorisation de travail prévue à l'article L. 5221-2 du code du travail.

Documents à produire tous les ans

A compter de la date de notification du marché, le titulaire doit produire tous les ans et ce jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, une attestation délivrée par l'administration fiscale établissant que le titulaire est à jour de ses obligations fiscales pour l'année N-1 ainsi que les attestations d'assurance pour l'année de référence.

ARTICLE 19. DEROGATIONS

Le présent marché déroge aux articles suivants du CCAG-FCS :

Articles du CCP	Libellé de l'article	Nature de la dérogation	Articles du CCAG-FCS
8.6	Clause d'insertion sociale	Publics bénéficiaires de la clause sociale d'insertion	16
9.2	Révision des prix	Modalités de calcul dans la révision des prix	10.2.3
13	Pénalités	Montant des pénalités pour retard	14
13.6	Réfaction	Réduction du délai de la phase contradictoire	30.3
16.4	Résiliation du marché	Absence de versement d'une indemnité pour résiliation sur motif spécifique	43.2.2.4

PARTIE TECHNIQUE

La partie technique du CCP a pour objectif de décrire les fonctionnalités attendues pour satisfaire les besoins, et indique le cas échéant, les dispositions techniques pouvant être envisagées.

ARTICLE 20. VOCATION PEDAGOGIQUE

L'objectif principal du présent marché est de fournir aux signataires du CIR un apprentissage interactif pour développer leurs compétences linguistiques en langue française.

En offrant aux apprenants une expérience d'apprentissage engageante et personnalisée dans un environnement numérique interactif, la plateforme contribuera à démocratiser l'accès à l'éducation linguistique et à renforcer les compétences linguistiques en français des étrangers primo-arrivants signataires du CIR.

ARTICLE 21. PUBLIC CIBLE

Ces prestations sont exécutées au bénéfice de personnes étrangères installées légalement et durablement sur le territoire français et signataires d'un CIR conformément à l'article L. 413-2 du CESEDA.

L'accès à la formation à distance asynchrone est prescrit suite aux résultats de l'évaluation initiale réalisée par le titulaire du marché de positionnement linguistique, pour tout signataire du CIR dont les compétences linguistiques sont inférieures au niveau A2, à l'exception du public orienté vers un parcours en présentiel.

Les prestations exécutées au titre du présent marché sont réalisées sans aucune contrepartie financière de la part des bénéficiaires de la formation.

Dans le cadre de la formation délivrée par l'OFII, chaque signataire ne peut effectuer qu'un seul parcours. Les signataires du CIR ayant le choix de suivre ou non la formation linguistique préconisée par l'OFII, la DT documente également le refus du signataire de suivre la formation linguistique préconisée dans le cadre du positionnement linguistique.

Ce dispositif concerne les publics entrés en formation à compter de la date prévisible de démarrage d'exécution du présent marché mentionnée à l'article 5.5 du présent CCP. Le titulaire est responsable de ces publics jusqu'à la fin de leur parcours de formation.

Le public éligible est identifié et validé par l'OFII en amont des parcours de formation. Celui-ci et les critères qui fondent son éligibilité peuvent évoluer tout au long de l'exécution du marché.

ARTICLE 22. CARACTERISTIQUES DE LA PLATEFORME

La formation digitale passe par une solution e-Learning accessible en individuel. Au-delà de l'acquisition de connaissances structurelles (*vocabulaire et grammaire*), la plateforme doit permettre aux stagiaires de s'entraîner à la mise en application des compétences linguistiques suivantes : Expression écrite, Compréhension écrite, Compréhension orale et proposer *a minima* les éléments suivants :

- Accéder aux résultats des exercices à chaque connexion ;
- Permettre de travailler de manière autonome les différentes phases (*définition, découverte, appropriation des connaissances*) en lien avec les compétences à acquérir ;
- Pouvoir travailler à partir de documents personnels ;
- Préparer aux tests de positionnement /certification.

La plateforme proposera des contenus et activités organisés selon l'échelle du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) et adaptés à chaque niveau de maîtrise de la langue du niveau infra-A1 au B2 minimum.

La solution doit proposer une plateforme d'autoapprentissage attractive et riche en contenus, mais simple d'utilisation, avec une navigation intuitive. Une attention particulière sera portée sur la rapidité de réponse et des affichages, la simplicité de navigation et la clarté des écrans de travail.

22.1. Contenus et activités

La plateforme devra proposer différentes activités mises à jour régulièrement.

Parmi les activités attendues par l'OFII :

- Des actualités quotidiennes, comprenant des activités autour d'une vidéo et/ou d'un article de presse ;
- Des contenus statiques de base comme de l'analyse de texte, textes à trous, etc., mais aussi des contenus plus dynamiques tels que des vidéos ou jeux de rôle et/ou simulations ;
- Des contenus thématiques et classés à l'aide de tags ou de catégories (*de nombreux sujets devront être disponibles*) ;
- L'utilisation de contenus vidéo et audio authentiques, actuels et actualisés régulièrement, favorisant l'immersion linguistique, est à privilégier ;
- Des dictionnaires visuels (*avec des images explicites et liées aux mots appris*) ou non- visuels devront être disponibles. Il convient que le titulaire privilégie les dictionnaires visuels ;
- Fiches de référence : La plateforme doit proposer à l'apprenant des fiches de synthèse ou aide-mémoires contextuels, ainsi que des fiches thématiques de vocabulaire et de termes à apprendre.

L'OFII souhaite que des activités plutôt courtes (*10 /20 minutes maximum*) soient proposées pour favoriser l'apprentissage et la disponibilité ponctuelle de certains apprenants (*salariés par exemple*). Chaque exercice ou activité devra proposer son corrigé (*vocabulaire, grammaire, compréhension, etc.*).

Le prestataire indiquera les thématiques abordées dans la plateforme, les documents réels utilisés.

Le prestataire indiquera avec précision l'usage dans sa solution de l'Intelligence Artificielle (IA) pour la création de contenus et/ou l'interaction avec les apprenants.

Les contenus doivent permettre un apprentissage des structures et du vocabulaire de base nécessaires pour s'exprimer dans la langue française dans un usage quotidien.

22.2. Création de nouveaux contenus en lien avec les thématiques spécifiques OFII

Au cours de l'exécution du marché, l'OFII pourrait être amené à demander le développement de nouvelles thématiques qui ne sont pas proposées sur la plateforme du titulaire. Il pourra lui être demandé notamment d'articuler les différentes thématiques d'apprentissage avec des notions autour des valeurs de la République et la question de la laïcité (*par exemple la mixité dans le monde professionnel ou le milieu médical, la laïcité à l'école, le principe d'égalité, etc.*).

Le prestataire présentera dans son offre les conditions dans lesquels ces contenus pourront être ajoutés (*méthodologie, délais de mise à disposition*).

22.3. Méthodologie d'apprentissage

Aucune approche pédagogique spécifique n'est imposée, néanmoins, le titulaire doit argumenter et justifier sa méthodologie en explicitant les théories d'apprentissage sur lesquelles il s'est appuyé

pour développer sa solution. Il est attendu que la méthode soit attractive et innovante et incite l'apprenant à retourner régulièrement sur la plateforme.

La plateforme doit proposer des activités pédagogiques et des contenus permettant d'acquérir les éléments fondamentaux de la langue française, de réactiver et consolider ses connaissances ou de progresser dans sa pratique de la langue de manière générale. Les contenus doivent permettre un apprentissage des structures et du vocabulaire de base nécessaires pour s'exprimer en français dans un usage quotidien.

La méthodologie proposée doit être rigoureuse et progressive avec la possibilité de recommencer la même leçon tant que le contenu n'est pas acquis.

L'apprentissage est réalisé grâce à une succession et une complémentarité de séquences pédagogiques intégrées dans un projet d'acquisition de la langue. Chaque séquence pédagogique doit comprendre :

- a) **Des phases d'acquisition** qui permettent d'introduire, de faire reconnaître, de faire comprendre et de faire reproduire les savoirs nécessaires au développement des compétences linguistiques et culturelles ;
- b) **Des savoirs** sont introduits dans les contextes proposés et **des savoir-faire** qui portent sur la compréhension orale, la compréhension écrite, la production orale en interaction et en continu ainsi que la production écrite, en fonction des compétences linguistiques à développer.

L'avancement, la progression dans le module seront visibles pour que l'apprenant puisse savoir où il se situe au niveau du temps dans le scénario.

22.4. Accessibilité de la plateforme

Les utilisateurs doivent pouvoir se connecter depuis tous types de support, d'outils et de versions : téléphone, tablette ou ordinateur.

La solution permettra à l'apprenant de se connecter avec un lien direct ou en s'identifiant avec un identifiant/code d'accès. Les apprenants pourront utiliser les modules en autonomie.

Pour les ordinateurs, la configuration minimale requise par les postes utilisateur doit être spécifiée dans les informations disponibles sur la page d'accueil de la plateforme, d'information et d'orientation. Le service doit être compatible au minimum avec les trois dernières versions des systèmes d'exploitation Windows, OSX et Linux et avec les navigateurs Chrome, Edge, Safari, Firefox et Opéra.

Le titulaire indiquera dans son offre si une application mobile est disponible sur les plateformes Android et IOS (*accessible sur téléphones/tablettes et ordinateurs*) via une connexion internet. Il précisera également si un mode hors connexion est disponible pour accéder au contenu (*téléchargement de contenu pour travailler hors ligne...*). Il décrira les fonctionnalités et précisera notamment s'il existe des différences entre l'application mobile et la version Web.

La plateforme devra être « *Responsive Design* », c'est-à-dire que l'affichage des contenus se mettra en forme selon les supports numériques de consultation afin de garantir une parfaite lisibilité et utilisation.

La plateforme devra se conformer au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité afin de rendre les contenus numériques compréhensibles et accessibles aux personnes en situation de handicap (<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>).

Lors de la réunion de lancement du marché, le titulaire informera l'OFII de l'état de conformité de la plateforme en communiquant une déclaration d'accessibilité valide. Si cela s'avère nécessaire, cette déclaration devra faire l'objet d'une mise à jour au cours de la durée d'exécution du marché.

22.5. Engagements de service

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat et de délais sous peine de se voir appliquer les pénalités prévues dans le présent document.

Les indicateurs retenus pour mesurer le niveau de service et la qualité des prestations sont les suivants.

Le titulaire doit ainsi se conformer à *minima* aux points suivants dans le « *Service Level Agreement (SLA)* » qui sera fourni dans son offre :

- Tenue en charge : Tenir **70 000 utilisateurs simultanés** par consultation ;
- La plateforme doit être disponible et accessible 24h/24h et 7/7. Le taux de disponibilité attendu est de **99,90% sur 365 jours** ;

Délais de prévenance de l'OFII :

- Avertir le représentant de l'OFII de tout incident de fonctionnement (*quel que soit son niveau de gravité*) qui entraînerait l'arrêt de la plateforme au plus tard **30 minutes après sa survenue** par le biais de tous moyens de communication : téléphone ou courrier électronique ;
- Informer le représentant de l'OFII de toutes les interventions qui pourraient avoir un impact sur le bon fonctionnement de la plateforme, au moins **quinze (15) jours** avant leur réalisation ;
- En cas d'interventions nécessaires sur la plateforme, celles-ci doivent être réalisées prioritairement de nuit (*entre 23 h et 6 h du matin*) ;

Délais de résolution :

- En cas de sinistre majeur entraînant la mise hors service de la plateforme, le titulaire doit proposer une solution de reprise de service, au représentant de l'OFII, dans un délai maximum de vingt-quatre **(24) heures**.
- En cas d'anomalies et transmises auprès des services de l'OFII, le titulaire est tenu de traiter les demandes de correction en respectant les délais de réactivité définis ci-après.

Type d'anomalie	Point de départ	Délais de résolution		
		Diagnostic	Contournement	Résolution
Bloquante	T0	4 heures	8 heures	24 heures
Majeure	T0	8 heures	12 heures	48 heures
mineure	T0	5 jours	10 jours	15 jours

Les différents délais se réfèrent tous au T0 initial, relatif à l'heure de signalement de l'anomalie auprès des services de l'OFII. Les jours et heures sont calendaires.

Les anomalies détectées sont classées en trois catégories, en fonction de leur gravité :

- *anomalie bloquante* : anomalie ou incident qui empêche l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités de l'outil
- *anomalie majeure* : anomalie ou incident qui empêche l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités de l'outil tout en permettant l'obtention du résultat par une manipulation de contournement simple. Entrent également dans cette catégorie les anomalies entraînant une gêne significative bien que non bloquante pour l'utilisateur.
- *anomalie mineure* : anomalie qui n'empêche pas l'usage normal des fonctionnalités et de la navigation.

La classification est réalisée par l'OFII lors du signalement de l'anomalie auprès de l'assistance technique du titulaire.

22.6. Exigences liées à l'exécution du marché

Le titulaire s'engage dans le cadre du présent marché à respecter les critères suivants relatifs à la transparence, l'inclusion et la loyauté des dispositifs de formations en ligne :

Accessibilité :

- 1) *Interface utilisateur* : Disposer d'une interface utilisateur en français ;

Au cours de l'exécution du présent marché, il peut être envisagé de configurer une interface entre les applications informatiques métier de l'OFII et la plateforme de l'attributaire, afin de faciliter la création des comptes des apprenants. Dans ce cadre, l'interface proposée (API) doit être la plus simple possible. Le titulaire peut proposer des méthodes automatiques mais devra prévoir à *minima* une méthode manuelle pour la saisie des informations par les personnels de l'OFII. Cette méthode devra être opérationnelle dès le début de l'exécution du marché. Celle-ci devra minimiser les risques d'erreurs de saisie tout en conservant la confidentialité des mots de passe des apprenants sur la plateforme.

Autonomie :

- 2) *Documentation d'usage* : Avoir une documentation d'usage à destination des apprenants (*au format texte et vidéo*) et d'administration de la plateforme de la consultation en français

Droit & Liberté :

- 3) *Garantie de non utilisation commerciale des données récoltées* conformément à la réglementation RGPD

Expérience utilisateur :

- 4) *Interface web* : Offrir une interface utilisateur web
- 5) *Tutoriel / présentation* : une vidéo qui présente l'offre de la plateforme et/ou un tutoriel / démo permettant une prise en main de la plateforme sera demandée aux candidats admis en négociation

Sécurité et transparence :

- 6) Les données brutes de la consultation et en particulier les données d'inscription, sont mises à disposition à tout instant de l'administration qui organise la consultation.

ARTICLE 23. PARCOURS DE L'APPRENANT

23.1. Inscription et prise en main

Le titulaire indiquera dans sa réponse la procédure et les modalités d'inscription sur la plateforme, ainsi que les modalités de sécurisation d'accès à la plateforme d'apprentissage, notamment les mesures mises en place pour garantir la confidentialité des informations des utilisateurs, la gestion des identifiants et mots de passe, ainsi que les protocoles de sécurité utilisés pour prévenir les risques d'accès non autorisés.

Ce processus d'inscription doit être simple et intuitif, permettant de se connecter directement sur la plateforme.

Il est demandé au titulaire de proposer un « flyer » indiquant une adresse URL ou un QR code pour accéder à la plateforme et résumant les étapes nécessaires pour s'inscrire sur l'outil. Ce document

sera validé par l'OFII, lors de la réunion de lancement du marché et remis aux apprenants lors de l'entretien personnalisé avec l'auditeur de l'OFII.

Un accompagnement doit être proposé lors de la prise en main de l'outil, sous forme de tutoriel ou d'une formation personnalisée si cela s'avère nécessaire pour certains publics.

Le prestataire détaillera le système mis en place afin de contrer les tentatives de fraudes à l'inscription sur la plateforme.

Lors de son inscription (*sur site web ou via une application*), l'utilisateur doit pouvoir accéder aux conditions générales d'utilisation et confirmer avoir lu et accepté ces clauses. L'accès à la plateforme sera conditionné par l'acceptation des conditions générales d'utilisation.

23.2. Espace personnel

Le titulaire s'engage à mettre à disposition de l'apprenant un accès à son espace personnel comprenant un tableau de bord personnalisé selon l'objectif visé et son rythme d'apprentissage, dans lequel il trouvera toutes les informations nécessaires au suivi de sa formation en ligne.

Le dispositif doit assurer la régularité et l'assiduité des apprenants tout au long du parcours d'autoapprentissage, en visant une progression régulière facilement mesurable par les indicateurs mentionnés à l'article 25 du présent CCP.

Le compte utilisateur doit permettre, à chaque stagiaire, de réaliser *à minima* les opérations suivantes :

- ✓ Gérer ses accès (*identifiant et mot de passe*) et ses informations personnelles ;
- ✓ Se fixer des objectifs : un objectif de niveau et/ou des objectifs hebdomadaires ou mensuels ;
- ✓ Visualiser son parcours, les activités effectuées et celles restant à effectuer ;
- ✓ Suivre son niveau obtenu à chacun de ses tests et avec un indicateur de progression ;
- ✓ Accéder à tous les niveaux d'apprentissage disponibles et sans restriction ;
- ✓ Consulter ses favoris incluant des activités pédagogiques ou des fiches proposées par la plateforme en fonction de ses résultats.

L'apprenant doit pouvoir accéder 7j/7 et 24h/24 en illimité à son compte en ligne.

23.3. Encouragement et motivation de l'apprenant

L'assiduité étant une des clés de la réussite d'un apprentissage sur une plateforme d'apprentissage autonome, il est attendu du titulaire qu'une attention toute particulière soit apportée à encourager la motivation constante de l'apprenant.

À ce titre la méthode pédagogique doit permettre :

- Une visibilité pour l'apprenant de l'objectif pédagogique de chaque activité qu'il entreprend ;
- Des évaluations et retours d'expérience fréquents, valorisant les acquis et la progression, avec des invitations à améliorer sa performance ;
- la possibilité pour l'apprenant de gagner des récompenses telles que des badges, médailles ou étoiles et/ou évènement.

Cela peut se traduire par :

- des notifications automatisées, en fonction de l'activité de l'apprenant, pour lui signifier ses progrès (*par ex : un certain nombre d'heures de connexion ou la réussite d'un module*),
- des recommandations personnalisées en fonction des lacunes observées ;
- ou toute autre forme de soutien à la motivation (*sous forme ludique ou autre*).

Le prestataire détaillera dans son offre toutes les dispositions permettant d'encourager, d'accompagner et motiver les apprenants.

23.4. Rappels en cas d'inactivité constatée

Pour pallier à d'éventuels décrochages, en cas d'inactivité du compte constatée **sur une période de quinze (15) jours consécutifs à compter de la date de l'activation du compte ou de la date de la dernière connexion enregistrée**, des mails de rappel (*ou autres modes proposés par le titulaire*) générés automatiquement par la plateforme, doivent être adressés aux apprenants afin de leur rappeler leurs obligations et de les inciter à se connecter.

La périodicité attendue sur chaque période de 90 jours est la suivante :

Numérotation des mails	Périodicité et date d'envoi du mail
1 ^{er} mail	à partir de quinze (15) jours consécutifs d'inactivité continue
2 ^{ème} mail	à compter du quarante-cinquième (45^{ème}) jour d'inactivité continue
3 ^{ème} mail	A partir du soixante-quinzième (75^{ème}) jour d'inactivité continue
4 ^{ème} mail	Après le quatre-vingt-dixième (90^{ème}) jour d'inactivité continue

Considérant la durée de validité d'une licence (12 mois), il est demandé au titulaire de répéter l'envoi des rappels aux apprenants selon cette même périodicité au cours de cette période.

L'équipe de l'OFII précisera le contenu de ces messages d'alerte lors de la réunion de lancement de marché.

23.5. Évaluations

L'apprenant doit se voir proposer un **parcours d'apprentissage** à partir du niveau obtenu lors de l'évaluation initiale.

Chaque apprenant doit pouvoir s'évaluer grâce à au moins à **deux évaluations** effectuées au cours du parcours de formation. La date de la première évaluation peut être choisie par l'apprenant en fonction de sa progression. A contrario, la seconde évaluation doit impérativement intervenir en fin de parcours de formation, et ce afin de permettre de mesurer le niveau du CECRL atteint par l'apprenant à l'oral comme à l'écrit.

Cette évaluation finale ne peut être effectuée qu'une seule fois et entraîne la désactivation automatique du compte utilisateur de l'apprenant.

Le prestataire indiquera dans son offre si des évaluations supplémentaires sont proposées au cours du parcours de formation.

À des étapes clefs, la plateforme doit proposer sous forme de test une série de questions pour vérifier le niveau d'apprentissage acquis de l'apprenant. Le résultat de ces tests ne doit pas être bloquant pour passer à l'étape suivante. Le test d'évaluation global devra être adaptatif suivant les réponses de l'apprenant. Par ailleurs, les questions posées devront évoluer lors des différentes passations du test.

Ces tests de positionnement évaluent les capacités de de compréhension orale et écrite. Ils serviront de base pour le bilan de fin de formation.

Le document du test doit être téléchargeable et imprimable par l'apprenant et l'OFII en mentionnant le niveau de maîtrise du CECRL et la date à laquelle le test a été réalisé.

Certifications : Le soumissionnaire détaillera dans son offre la possibilité de s'entraîner (*examens blancs*) sur une certification (TCF, TEF...).

23.6. Assistance utilisateur

Le titulaire détaillera dans son offre l'assistance ou le(s) support(s) aux utilisateurs qu'il mettra à disposition. Il précisera le processus et les conditions de traitement des demandes lorsque l'apprenant émet une demande d'assistance (*incident, question, etc.*).

Une forte réactivité du titulaire par rapport aux problèmes techniques rencontrés par l'utilisateur est attendue. Le support technique doit être joignable par téléphone, par un service chat ou par mail.

Le titulaire doit respecter les délais mentionnés à l'article 22.5 du présent CCP. Faute de quoi, il encourt l'application de pénalités rappelées à l'article 13.

Le prestataire doit mettre en place une FAQ « *foire aux questions* » contenant des informations utiles pour surmonter d'éventuels problèmes avant d'avoir recours au service support (*notamment un tutoriel ou guide à la navigation et une configuration minimale de l'équipement utilisateur nécessaire pour une utilisation optimum du service*).

23.7. Évaluation de la progression du stagiaire

La progression des stagiaires doit être mesurée tout au long du parcours de formation.

La solution doit proposer aux utilisateurs **un suivi et une évaluation** permettant :

- aux apprenants de suivre leur progression et éventuellement de recevoir des recommandations personnalisées pour améliorer leurs compétences linguistiques.
- aux équipes de l'OFII de bénéficier d'une analyse automatique des résultats de ses élèves par l'intermédiaire d'un tableau de bord pour suivre l'évolution de leurs connaissances.

La validation des échanges avec l'IA par un système de « *points* » serait appréciée pour valider les acquis de façon ludique (*type challenge ou autre*).

Le titulaire doit établir **un bilan individuel de fin de formation** qui clôture la formation et mentionne le progrès accomplis, les compétences acquises et les axes d'amélioration, au travers notamment des indicateurs suivants :

- ✿ le nombre d'heures réalisées ;
- ✿ le nombre de leçons terminées ;
- ✿ le résultat des tests d'évaluation ;
- ✿ un positionnement par rapport au CECRL ;
- ✿ la comparaison entre le niveau initial et niveau final.

Le bilan final de la formation sera transmis à l'apprenant ainsi qu'au représentant de l'OFII, dans un délai de quinze (15) jours après sa rédaction.

23.8. Communauté en ligne

Le titulaire peut proposer la création d'une communauté en ligne où les bénéficiaires pourront échanger des conseils, des ressources avec d'autres utilisateurs.

ARTICLE 24. SPECIFICATIONS TECHNIQUES

24.1. Personnalisation OFII

La plateforme et sa page d'accueil doivent être immédiatement identifiables en tant que service proposé par L'OFII. Ainsi, il est souhaité que :

- La page d'accueil de la plateforme ait une charte graphique de l'OFII. Une palette graphique sera communiquée au prestataire. La charte graphique devra être appliquée à tous les niveaux (*emails de rappel, tableau de bord des apprenants, etc.*). Le candidat peut se référer utilement aux éléments de conception des sites de l'OFII : <https://www.ofii.fr/> et du portail des étrangers en France : <https://etrangers-en-france.interieur.gouv.fr/>.
- Les messages (*messages d'accueil, d'informations, etc.*) soient personnalisés pour l'OFII.

Il est demandé au titulaire de respecter le DSFR « système de design de l'Etat » qui rappelle l'ensemble des composants et des règles ergonomiques à assembler pour créer des sites accessibles et ergonomiques, accessible sur le site suivant : <https://www.systeme-de-design.gouv.fr/>.

24.2. Hébergement de la solution

Cet outil de formation digital devra obligatoirement être hébergé sur un cloud pour permettre :

- ✓ à l'apprenant de pouvoir utiliser les modules où qu'il soit ;
- ✓ à l'enseignant de pouvoir gérer plus rapidement les accès des élèves en classe ;
- ✓ au titulaire de gérer les mises à jour de la plateforme.

Les données seront impérativement hébergées en Europe, y compris les sauvegardes si celle-ci n'est pas chiffrée. Il est également demandé que tous les intervenants (*par exemple support utilisateur, support technique*) ayant besoin dans le cadre de leur activité d'intervenir sur les données personnelles ou ayant à en prendre connaissance soient également sur le sol européen afin qu'aucune donnée personnelle des usagers de l'OFII ne sorte d'Europe.

De même si des logs techniques doivent être transférés vers l'extérieur de la zone européenne, le titulaire s'engage à anonymiser l'ensemble des données (*par exemple, adresse IP, etc.*) .

De plus et la plateforme devra pouvoir proposer un connecteur permettant un accès via l'ENT (*Espace numérique de travail*).

24.3. Maintenance et support technique

Le titulaire devra réaliser toutes les opérations nécessaires au bon fonctionnement de la solution (*maintenance préventive, corrective et évolutive*) pendant toute la durée d'exécution du marché.

Le titulaire doit proposer une assistance joignable par mail et téléphone. Il doit installer un système de ticketing qui permet à l'OFII de suivre l'activité du service d'assistance, notamment pour signaler les anomalies et suivre les délais de résolution de celles-ci.

Le titulaire doit respecter les délais mentionnés à l'article 22.5 du présent CCP. Faute de quoi, il encourt l'application de pénalités. Il doit se conformer aux règles de sécurité informatique du référentiel général de sécurité (RGS) notamment en matière de connexion à distance sécurisée. Il présente son infrastructure système et les sécurités associées.

Le titulaire assure un service de surveillance permanent (*monitoring H24*). L'infrastructure d'hébergement évolue en fonction de l'évolution des recommandations en termes de sécurité et d'adaptation sans facturation supplémentaire.

24.4. Mises à jour

Le titulaire devra proposer dans le cadre de son offre les mises à jour évolutives (*majeures et mineures*) prévues pour la durée du marché et notamment les mesures mises en place pour prévenir les cyber-attaques.

De manière générale, les opérations de maintenance ne doivent pas entraîner l'inaccessibilité temporaire aux modules. Sauf impossibilité majeure, le titulaire doit planifier ces opérations sur des plages horaires nocturnes (*entre 23h et 6 h du matin*).

Dans le cas où les modules sont inaccessibles pour cause de maintenance, un délai de prévenance doit être respecté par le titulaire pour permettre à l'OFII d'avertir les utilisateurs, conformément aux dispositions de l'article 22.5 du présent CCP.

24.5. Accompagnement des équipes OFII

La consultation et l'utilisation de la plateforme ne doit nécessiter aucun pré requis technique. Elle ne nécessite pas de maîtrise d'un langage informatique de la part de l'acheteur.

Un accompagnement spécifique à l'utilisation de la plateforme en qualité d'administrateur doit être prévu. Il est demandé au titulaire de prendre en compte leurs retours sur l'outil afin d'effectuer des mises à jour si cela s'avère nécessaire. Cet accompagnement peut prendre la forme de visioconférences, il permettra également de répondre aux questions des personnels. La fréquence de ces réunions sera à définir avec l'OFII.

Cet accompagnement est inclus dans le cout de la prestation de formation et d'accompagnement. Il ne donnera pas lieu à une facturation supplémentaire.

Les coordonnées des personnes ayant à intervenir sur la plateforme seront communiqués lors de la réunion de lancement du marché.

24.6. Gestion des comptes et des droits d'accès

La gestion des accès sera réalisée par les personnels du titulaire, sur proposition et validation de l'OFII.

Les représentants de l'OFII doivent disposer d'un accès à l'outil permettant de gérer sa base de données.

Le prestataire administre les droits d'accès selon les consignes données par l'OFII. Il tient, à cet effet, un tableau de suivi qu'il utilise et qu'il transmet à l'Administration lors de chaque mise à jour.

ARTICLE 25. SUIVI ET CONTROLE DE LA PRESTATION

Au titre de l'exécution du présent accord-cadre, le titulaire est responsable de ses cotraitants, sous-traitants et de l'ensemble des agents qui interviennent dans le cadre de ses prestations et pour le compte de l'OFII.

Conformément au principe de mutabilité de service public et sous la réserve qu'elles ne modifient pas l'économie générale du marché, le titulaire intègre l'ensemble des évolutions règlementaires et législatives de la prestation qui lui auront été communiquées par les services de l'OFII.

Le titulaire s'assure du respect des obligations de non-discrimination, de neutralité et de laïcité imparties au service public, notamment au travers des objectifs et du contenu pédagogique de la formation proposée.

De manière générale, le titulaire s'engage à déclarer auprès de l'OFII, en temps réel et de manière circonstanciée, tout incident survenu au cours de la formation en ligne lorsqu'un stagiaire manifeste

par ses propos un rejet évident des valeurs essentielles de la société française et de la République (*commentaires déplacés, etc.*).

25.1. Reportings et livrables associés

Le processus définitif du reporting administratif et pédagogique est établi lors de la réunion de lancement de marché. Ce processus peut évoluer au cours du déroulement du marché pour répondre au mieux aux objectifs et pour tenir compte d'éventuelles évolutions du système d'information de l'OFII et de la réglementation ou pour prendre en compte les recommandations du titulaire.

25.1.1. Indicateurs d'activité

Le prestataire doit mettre à disposition de l'OFII mensuellement un tableau de bord qui doit être transmis par mail ou accessible sur la plateforme au plus tard le 15 de chaque mois.

Ce reporting doit inclure, à *minima*, les informations suivantes :

Pour l'ensemble des apprenants :

- Le nombre d'utilisateurs en cours d'apprentissage (*désignés nominativement : nom prénom*) ;
- le nombre de mails d'alerte envoyés par date ;
- Le taux de reconnexion après une période d'inactivité ;
- Le nombre d'heures d'apprentissage effectuées par l'ensemble des stagiaires ;
- Le taux de satisfaction des apprenants ;
- Le nombre d'apprenants ayant terminé leur parcours au cours de la période ;
- Le nombre d'apprenants ayant effectué leur parcours complet ;
- La répartition géographique des apprenants par code postal et intitulé de la ville ;
- toute autre donnée statistique.

Pour chaque stagiaire :

- Le nombre d'heures par session ;
- Le nombre d'activités réalisées ;
- Le nombre d'évaluations effectuées et leurs résultats ;
- Le nombre de sessions terminées ;
- Le bilan de formation ;
- L'historique des connexions.

Le format définitif de ces tableaux de bord sera arrêté par l'OFII lors de la réunion de lancement du marché.

Le titulaire pourra transmettre toute autre statistique qu'il estime nécessaire concernant la mesure de l'efficacité et de l'efficience de sa plateforme. Les outils de reporting devront être évolutifs à la demande de l'OFII.

L'offre détaillera sous quelle forme le reporting sera organisé pour permettre à l'OFII le suivi des actions (*outil dynamiques, tableaux interactifs, etc.*) et précisera les modalités d'exports possibles (*csv, xls, etc.*).

Si ces indicateurs ne sont pas interrogeables directement en ligne, la livraison de ces statistiques d'inscription et d'usage de la plateforme se fera à *minima* de façon mensuelle.

L'OFII souhaite plusieurs accès dédiés à ces tableaux de bord. L'identification des personnes concernées sera communiquée lors de la réunion de lancement du marché.

L'OFII dispose également d'un outil de suivi statistique qui pourra être interfacé.

En fin de séance, les informations de temps, de progression et d'évaluation doivent être conservées dans le système de gestion du prestataire et transmises, sur demande, aux apprenants et services de l'OFII.

25.1.2. Comité de pilotage

Au quotidien, la coordination du présent marché s'effectue par téléphone et/ou par mail avec les représentants de l'OFII dont les noms seront communiqués en début d'exécution.

Pendant l'exécution du marché, un comité de pilotage constitué de l'équipe OFII et des référent(s) du titulaire est constitué. Le comité de pilotage se réunira, *a minima* deux fois par an, et autant de fois que cela sera nécessaire, pour :

- faire le bilan sur les actions passées et/ou en cours ;
- remédier aux dysfonctionnements divers ;
- adapter l'offre de formation si des besoins urgents ou spécifiques doivent être pris en compte ;
- acter de toutes modifications à apporter sur les prestations.

Un relevé de décisions, qui a valeur de procès-verbal, est rédigé par le titulaire à l'issue de chaque réunion du comité de pilotage. Il est adressé l'OFII, de façon dématérialisée, dans un délai de quinze (15) jours ouvrés.

Cette participation ne fait pas l'objet d'une rémunération spécifique.

25.1.3. Analyse qualitative annuelle

Une analyse qualitative annuelle à partir des évaluations finales, sera réalisée par le titulaire portant sur l'ensemble de la population formée. Elle comprendra notamment des éléments statistiques (*nombre de participants, niveau assiduité, annulation, objectifs de formation, etc.*) qui seront définis lors de la réunion de lancement du marché, ainsi que des préconisations ayant pour objectif l'amélioration continue de la prestation.

25.2. Evaluation de la satisfaction des apprenants

Le titulaire doit prévoir de réaliser une évaluation de satisfaction à l'issue du parcours de formation de l'apprenant au plus tard dans les dix (10) jours ouvrés suivant la fin du parcours de formation. Le questionnaire peut être fourni par l'OFII ou le prestataire, sous réserve de la validation préalable par les services de l'OFII.

Les questionnaires de satisfaction doivent être transmis au représentant de l'OFII dans les quinze (15) jours suivant la date de l'évaluation. Ces questionnaires doivent faire l'objet d'un retraitement par le titulaire dans un format qui sera précisé lors de la réunion de lancement du marché.

L'OFII pourra procéder en outre à des évaluations de satisfaction en conformité avec ses procédures qualité.

25.3. Contrôle qualité

Dans le cadre de l'exécution des prestations par le titulaire, l'OFII, le ministère de l'intérieur ou toute autre personne, habilités par l'OFII, peuvent effectuer ponctuellement des contrôles dématérialisés.

Les contrôles peuvent porter sur la qualité pédagogique des formations ainsi que la qualité du pilotage des prestations, objet du présent marché.

A ce titre, le titulaire doit faciliter cette évaluation et donner libre accès à la plateforme d'apprentissage et aux documents pédagogiques et administratifs se rapportant à la prestation ainsi que toutes pièces pertinentes au bon suivi de l'exécution des prestations.

En cas d'entrave à cette évaluation, et de manière dérogatoire aux articles 17 et 41 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, le titulaire encours dans un premier temps les sanctions prévues par le présent CCP, et dans un second temps celle prévue par ce même article 41 du CCAG précité.