

## CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES CCP N° 2025-1

Marché passé selon la procédure d'Appel d'Offres Ouvert  
Articles L.2124-2, R.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la Commande Publique.

### OBJET DU MARCHÉ :

Acquisition d'un outil CRM, en mode SaaS, avec reprise des données et intégration de l'historique des actions pour la gestion des relations entre Sciences Po Lille et ses partenaires.

Le présent CCP comporte 27 feuillets numérotés



En application de l'article R.2132 du décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant sur la partie réglementaire du Code de la commande publique, les candidatures et les offres doivent être transmises uniquement par voie électronique, sur le profil acheteur de l'Institut d'Etudes Politiques de Lille (Sciences Po Lille) de la plateforme de dématérialisation « PLACE » : [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr)

A titre d'information, l'intégralité des échanges relatifs à la procédure se fera via ce profil acheteur.

## SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE</b>	<b>2</b>
<b>PREAMBULE</b>	<b>4</b>
Présentation de Sciences Po Lille	4
<b>ARTICLE 1 : OBJET, FORME ET DUREE DU MARCHE</b>	<b>4</b>
1.1 - Objet du marché	4
1.2 - Forme du marché et procédure suivie	5
1.3 - Durée du marché	5
1.4 - Durée de validité des offres	5
1.5 - Reconduction expresse	6
1.6 - Montant du marché	6
1.7 - Sous-traitance	6
<b>ARTICLE 2 : DOCUMENTS CONTRACTUELS</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 3 : DELAIS D'EXECUTION</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 4 : LIEU D'EXECUTION</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 5 : PRESTATIONS ATTENDUES</b>	<b>8</b>
5.1 - Reprise des données et intégration de l'historiques des actions	8
5.2 - Besoins fonctionnels	9
5.2.1 - Formation continue	9
A. Gestion des contacts et des profils	9
B. Création des parcours de formation	9
C. Gestion et modélisation des parcours de formation	10
D. Suivi des opportunités - de la prise de contact à l'inscription : automatisation des processus	10
E. Suivi des apprenants tout au long de leur parcours	10
5.2.2 - Gestion de la mobilité internationale entrante	11
A. Envoi d'un Mailing Personnalisé aux Universités Partenaires	11
B. Génération de la Lettre d'Acceptation Personnalisée	11
C. Envoi du Formulaire d'Inscription Personnalisé (dans un même temps)	12
D. Intégration dans Apogée	12
5.2.3 - Gestion de la Taxe	13
5.2.4 - Signature électronique	13
5.2.5 - Gestion des stages - conventionnement (option)	13
5.3 - Prestations techniques	13
5.3.1 - Reprise des données et intégration de l'historiques des actions	13
5.3.2 - Gestion des clefs de dédoublement	13
A. Objectif	13
B. Exigences fonctionnelles	13
C. Spécifications techniques	14
5.3.3 - Mémorisation des actions de suivi	15

5.3.4 - Outil de communication .....	16
5.3.5 - Intégration et API : connectivité entre APOGEE, la plateforme Alumni - étudiants (prestataire Alumnforce) et le CRM .....	16
A. Objectif de l'API .....	16
B. Fonctionnalités requises .....	17
C. Bénéfices attendus .....	17
D. Spécifications techniques de l'API .....	17
E. Exigences supplémentaires .....	17
5.4 - Prestations optionnelles.....	18
5.4.1 - Extranet étudiant.....	18
A. Gestion des conventions de stage .....	18
Le candidat devra proposer un module de conventionnement selon les dispositions suivantes :.....	18
B. Dépôt des mémoires en apprentissage .....	19
C. Dépôt des mémoires de stage .....	19
5.4.2 Extranet Enseignant.....	20
A. Evaluation en ligne du rapport de stage.....	20
B. Evaluation du mémoire apprentissage en lien avec FORMASUP - (connexion à assurer).....	20
5.5 - Développements potentiels futurs .....	20
5.6 - Maintien de la solution .....	20
5.7 - Formation .....	21
5.8 - Moyens mis en œuvre par le titulaire .....	22
ARTICLE 6 : VÉRIFICATION DES PRESTATIONS .....	23
ARTICLE 7 : GARANTIES DES PRESTATIONS.....	23
ARTICLE 8 : PENALITES DE RETARD .....	23
ARTICLE 9 : PRIX .....	24
9.1 - Rémunération des prestations.....	24
9.2 - Contenu des prix .....	24
9.3 - Révision des prix à reconduction du marché .....	24
ARTICLE 10 : MODE DE REGLEMENT - PAIEMENT.....	25
10.1 - Conditions et mode de règlement .....	25
10.2 - Paiement des sous-traitants.....	26
ARTICLE 11 : CONFIDENTIALITE.....	26
ARTICLE 12 : PROPRIÉTÉS.....	26
ARTICLE 13 : DROITS ET LITIGES.....	26
ARTICLE 14 : RESILIATION .....	27
14.1 - Dispositions générales.....	27
14.2 - Mauvaise exécution .....	27
14.3 - Résiliation pour motif d'intérêt général.....	27
ARTICLE 15 : DÉROGATIONS AU CCAG/TIC .....	27

## **PREAMBULE**

### **Présentation de Sciences Po Lille**

Sciences Po Lille est un établissement public administratif d'enseignement supérieur et de recherche. L'école est membre du Réseau Sciences Po, constitué de 7 Sciences Po à l'échelle nationale, et participe à l'EPE Université de Lille. Elle offre chaque année à près de 2.000 étudiantes et étudiants (formation initiale) et 180 auditeurs et auditrices (formation continue) une formation pluridisciplinaire de haut niveau, en sciences humaines et sociales. Les étudiants sont répartis sur 6 années d'études et près de 21 parcours (dont les préparations aux concours). L'école compte 115 agents, dont 42 enseignantes et enseignants-chercheurs, près de 500 intervenantes et intervenants extérieurs et un budget de plus de 9 millions d'euros.

## **ARTICLE 1 : OBJET, FORME ET DUREE DU MARCHÉ**

### **1.1 - Objet du marché**

Depuis 2017, le CRM a été installé pour les besoins, dans un premier temps de la Direction Insertion Professionnelle et Apprentissage qui incluait la Formation Continue et les Relations internationales.

A ce jour, le service des relations internationales, le service Formation continue et le service insertion professionnelle et apprentissage utilisent le CRM.

Le CRM devra être parfaitement adapté à nos processus métiers et tout aussi parfaitement intégré à notre système d'informations.

Nos attentes se portent sur une solution innovante et intuitive qui nous permettra de piloter nos activités au quotidien.

Les fonctionnalités seront essentielles pour structurer et entretenir une base de données centralisée de nos structures et de contacts.

Le présent marché porte sur l'acquisition d'un CRM avec pour objectif de :

- Répondre aux besoins fonctionnels souhaités par les services de la formation continue, des relations internationales, et de l'insertion professionnelle et apprentissage (stages).
- Piloter nos campagnes de communication et nos événements par voies d'e-mailing et capitaliser sur des fonctions de tracking, d'envoi de formulaires, de mesure des retombées (consolidation des tracks, des inscrits, etc.)
- Produire des documents et emails personnalisés au moyen de champs de fusion (fonctions de publipostages)
- Réussir la personnalisation du CRM selon nos propres besoins (champs personnalisables),
- Réussir l'intégration du CRM et sa mise en œuvre dans notre environnement,
- Réussir l'import dans la solution retenue de toutes nos données existantes
- Former tous les membres des services concernés (15 utilisateurs ayant accès au back-office : 4 Formation Continue, 4 Relations Internationales, 5 Insertion apprentissage et 2 Service Informatique), les futurs utilisateurs du CRM, à son utilisation et à son Administration.

- Environ 4 000 usagers (étudiants, étudiants internationaux, universités partenaires, enseignants, prospects et auditeurs de la formation continue)

Le détail des prestations initiales est précisé à l'article 5 du présent document.

Le prestataire interviendra dans le cadre d'une obligation de résultat et non de moyens quant aux attentes formulées dans le présent document avec l'intégration des nouvelles fonctionnalités et développements, en mode SaaS, ainsi que son maintien en condition opérationnel qui comprend sa maintenance, son hébergement et son support.

L'adaptation du CRM à nos besoins, le maintien de la continuité de l'outil, la formation des abonnés (membres des équipes administratives de Sciences Po Lille, futurs utilisateurs du CRM), l'hébergement chez l'éditeur et la maintenance font partie intégrante de ce marché.

L'objectif sur le plus long terme est que cet outil devienne le référentiel unique pour tous les acteurs concernés de Sciences Po Lille entretenant une relation professionnelle avec un partenaire externe.

Code CPV : 72000000-5 : Services de technologies de l'information, conseil et développement de logiciels, internet et appui

## **1.2 - Forme du marché et procédure suivie**

La procédure de passation de cette consultation est celle de l'appel d'offres ouvert, soumise aux dispositions des articles L.2124-2, R. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la Commande Publique.

Le présent marché est un marché de services.

Le marché est constitué d'un lot unique, la prestation demandée faisant partie d'une seule et même solution forfaitisée.

## **1.3 - Durée du marché**

Le marché est conclu pour une durée de 1 (un) an, à compter de la notification de son attribution au titulaire et éventuellement renouvelable par 4 (quatre) reconductions expresses de même durée. La durée totale du marché, périodes de reconduction incluses, ne pourra excéder les 5 (cinq) ans.

La décision de non-reconduction n'ouvre droit à aucune indemnité et le titulaire ne peut s'y opposer.

## **1.4 - Durée de validité des offres**

La durée de validité des offres est fixée à 120 jours.

### 1.5 - Reconduction expresse

Si le Pouvoir Adjudicateur décide de reconduire le marché, le titulaire sera avisé par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins 3 (trois) mois avant la date anniversaire du marché.

En cas de décision de non-reconduction, le Pouvoir Adjudicateur n'est tenu à aucun moyen d'information du titulaire. L'absence de courrier de renouvellement au plus tard 3 (trois) mois avant la date anniversaire du marché vaut non-reconduction.

### 1.6 - Montant du marché

Il n'est fixé aucun montant minimum ou maximum sur le marché, période de reconduction incluse en dehors de ceux fixés par le type de procédure et de publicité choisi.

### 1.7 - Sous-traitance

En cas de sous-traitance, l'entreprise sous-traitante devra obligatoirement être acceptée et ses conditions de paiement agréées tel que prévu à l'article 10.2 du présent CCP par le pouvoir adjudicateur.

Pour chaque sous-traitant présenté pendant l'exécution du marché, le titulaire présente :

- Un projet d'acte de sous-traitance. Le formulaire intitulé « DC4 (déclaration de sous-traitance) » est disponible sur la plateforme de la Direction des Affaires Juridiques via le lien suivant : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-marches-publics>
- Une attestation sur l'honneur du sous-traitant par laquelle il affirme qu'il ne tombe pas (ou que la société pour laquelle il intervient ne tombe pas) sous le coup des interdictions énumérées dans les articles L.2141-1 à L.2141-11 du Code de la Commande Publique concernant les liquidations, faillites personnelles, les infractions au Code Général des Impôts, les interdictions d'ordre législatif, réglementaire ou de justice
- Une attestation sur l'honneur du sous-traitant indiquant qu'il n'a pas fait l'objet, au cours des cinq dernières années, d'une condamnation inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire pour les infractions visées aux articles L.8221-1, L.8231-1, L.8241-1 et L.8251-1 du Code du Travail
- Une attestation sur l'honneur du sous-traitant indiquant qu'il est en règle au regard des articles L. 5212-2, L.5212-5 et L. 5212-9 du Code du Travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés
- Les justifications des capacités professionnelles et financières du sous-traitant

## ARTICLE 2 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent marché est constitué par les documents contractuels énumérés ci-dessous par ordre de priorité décroissante :

1. l'acte d'engagement (ATTRI 1) et son annexe
2. le règlement de consultation (RC)
3. le présent cahier des clauses particulières (CCP) dont l'exemplaire original conservé dans les archives de l'administration fait seul foi
4. le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG/TIC) approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021, NOR : ECOM2106875A, publié au Journal Officiel de la République Française du 1er avril 2021.
5. les actes spéciaux de sous-traitance et leurs avenants, postérieurs à la notification du marché au titulaire

### ***LE CANDIDAT ACCEPTE SANS RESERVE LES CLAUSES DU PRESENT CCP.***

L'offre est rédigée en français (loi n°94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française et du décret n°95-240 du 3 mars 1995 pris pour son application). Les correspondances relatives au marché sont rédigées en français. Dans le cas contraire, il est exigé que les documents en question soient accompagnés d'une traduction en français (article R.2151-12 du Code de la Commande Publique créé par le Décret 2018-1075 du 3 décembre 2018).

## ARTICLE 3 : DELAIS D'EXECUTION

Le travail de mise en œuvre de la solution CRM devra impérativement démarrer au plus tard le **05/06/2025**.

Dans cette optique, le prestataire retenu devra fournir un planning de mise en œuvre adapté aux contraintes suivantes :

- 17/02/25 – 09/03/25 : paramétrage, personnalisation du CRM aux besoins de Sciences Po Lille
- 10/03/25 – 30/03/25 : mise en ligne et première migration des données
- 31/03/25 – 04/04/25 : formation des utilisateurs et administrateurs
- 07/04/25 – 11/04/25 : recette de la solution
- 12/04/25 - 21/04/25 : fermeture de Sciences Po Lille pour congés annuels
- 21/04/25 - 25/04/25 : Reprise du recettage de la solution
- 02/06/2025 - 04/06/2025 : Import final des données
- 05/06/25 : Mise en production => Utilisation de l'outil CRM par tous les utilisateurs (en back-office) et les usagers
- 06/06/25 à la fermeture estivale (25/07/25): Accompagnement au démarrage

En cas de retard le titulaire se verra appliquer les pénalités de retard prévues à l'article 8 du présent CCP.

Les délais d'exécution des prestations sont à indiquer par le candidat dans l'annexe de l'Acte d'Engagement (ATTRI 1) et feront l'objet d'une description dans le dossier méthodologique remis par le candidat à l'appui de son offre.

#### **ARTICLE 4 : LIEU D'EXECUTION**

L'ensemble des prestations seront réalisées à l'Institut d'Etudes Politiques de Lille, 9 rue Angellier, 59000 Lille ou à distance pour les opérations le permettant.

#### **ARTICLE 5 : PRESTATIONS ATTENDUES**

La solution CRM devra s'intégrer dans le système d'information de Sciences Po Lille en général, reprendre l'intégralité des données existantes et devra proposer les prestations détaillées ci-dessous dans l'article 5.

Sciences Po Lille dispose actuellement de 15 utilisateurs ayant accès au back-office dont 2 Administrateurs. Le candidat devra détailler son offre financière en se basant sur ce nombre mais devra tarifier le montant pour l'ajout de chaque nouvel utilisateur (et/ou administrateur). Sciences Po Lille fera établir un devis à chaque nouveau besoin qui donnera lieu à l'édition d'un bon de commande sur marché.

Dans sa réponse, il conviendra que le candidat précise si les fonctionnalités décrites par Sciences Po sont déjà déployées dans les logiciels mis à disposition de ses clients.

##### **5.1 - Reprise des données et intégration de l'historiques des actions**

- ✓ Mise à disposition d'une solution CRM de type web qui soit simple, ergonomique, facile d'utilisation ; Avec des tableaux de bord personnalisables permettant de générer notre reporting à partir de modèles d'édition et de graphiques statistiques personnalisables.
- ✓ Personnalisation de la solution selon nos besoins (champs personnalisables, logo, couleurs ...)
- ✓ Importation de toutes nos données actuelles (contacts, comptes, stages y compris documents, annexes, notes, commentaires, sessions/modules formation continue, opportunités/inscription) dans le CRM et des données de nos propres fichiers Excel pour chaque service ; Pouvoir importer en masse des données à partir de fichiers plats (.CSV, .XLS...) de manière autonome Ces imports seront déclenchés manuellement par nos soins en fonction de nos besoins. Les administrateurs de Sciences Po Lille seront formés au module d'import afin d'être autonomes sur son utilisation.



- ✓ Centralisation de toutes les informations liées à nos contacts internes et externes :
  - Institutions, fédérations, associations et entreprises partenaires engagées dans l'insertion professionnelle de nos futurs diplômés, la formation continue et les relations internationales
  - Prospects potentiellement intéressés pour s'engager dans l'insertion professionnelle de nos futurs diplômés, ou dans la formation continue
  - Etudiants en formation initiale,
  - Etudiants internationaux en échange,
  - Universités partenaires internationales,
  - Auditeurs en formation continue,
  - Diplômés, certifiés,
  - Relations presse,
  - Relations communication,
  - Enseignants titulaires et intervenants vacataires
  
- ✓ Garantie de confidentialité des données en conformité avec la RGPD.

## **5.2 - Besoins fonctionnels**

### **5.2.1 - Formation continue**

Contexte : Sciences Po Lille propose un ensemble de cycles de formation à destination des professionnels issus des entreprises, du secteur public et du monde associatif (cadres, dirigeants, élus, agents des collectivités, en transition professionnelle). Nous proposons un catalogue de formation ainsi que la possibilité de créer des formations sur mesure.

Objectif : gestion de la relation avec les apprenants de la prospection à la certification.

#### **A. Gestion des contacts et des profils**

Création et gestion des profils des apprenants, des prospects (contacts et comptes) : centralisation de toutes les informations associées (possibilité d'avoir un profil et plusieurs statuts) :

- Institutions, fédérations, associations et entreprises
- Prospects potentiellement intéressés pour s'engager dans la formation continue
- Auditeurs en formation continue,
- Certifiés

Organiser et mémoriser nos actions de suivi et d'échanges (cf 5.2.3)

#### **B. Création des parcours de formation**

Construction d'un parcours avec la création de :

- Cycles de formation,
- Sessions de formation
- Modules de formation

Chaque module sera attaché à une session laquelle sera attachée à un cycle de formation, comprenant le descriptif, le planning, les heures (dates de début/fin, journées, horaires), les opportunités/candidats, les apprenants inscrits.

### **C. Gestion et modélisation des parcours de formation**

Organisation et planification des sessions de formation avec modifications des informations possibles sur une interface intuitive et ergonomique.

### **D. Suivi des opportunités - de la prise de contact à l'inscription : automatisation des processus**

Création d'un formulaire de demande entrante (saisie prédictive): demande d'informations/de rendez-vous sur les formations existantes ou demande sur mesure (création d'une opportunité)

Automatisation des devis

Création d'un formulaire de candidature personnalisable comprenant le dépôt d'un document (CV)

Création d'un formulaire d'inscription administrative comprenant le dépôt de documents tels que pièce d'identité et carte vitale modifiable (saisie prédictive)

Automatisation des conventions de formation à partir d'un modèle transmis

Notifications automatiques auprès du prospect/candidat pour confirmer les demandes d'information/dépôt de candidature/ dépôt du dossier d'inscription

Signature électronique : Le formulaire devra pouvoir être signé électroniquement par le financeur

Chaque formulaire ou document (devis, convention) transmis pourra être modifié par un utilisateur back-office.

### **E. Suivi des apprenants tout au long de leur parcours**

Création de liste d'émargement (par ordre alphabétique)

Création d'attestation d'assiduité

Création de certification de réalisation personnalisable

Génération de questionnaire qualité de fin de module personnalisable et automatisé avec reporting

Visualisation claire des données de la formation continue (nombre d'apprenants inscrits/formés, conventions signées, coût de la formation (personnalisable), présence/absence...)

### 5.2.2 - Gestion de la mobilité internationale entrante

La gestion de la mobilité internationale entrante vise à offrir un accompagnement complet aux étudiantes et étudiants internationaux tout au long de leur séjour. Cela inclut toutes les étapes, depuis leur demande d'inscription et leur admission jusqu'à la fin de leur mobilité. L'utilisation du CRM permettra de centraliser les données, de faciliter la communication et de simplifier les démarches administratives.

Nous adopterons une langue unique pour la communication et les formulaires : **l'Anglais**.

#### **A. Envoi d'un Mailing Personnalisé aux Universités Partenaires**

- **Objectif** : Informer les universités partenaires de la procédure à suivre pour la nomination des étudiants internationaux à Sciences Po Lille.
- **Détails** : Le mailing devra contenir un **formulaire** qui sera transmis à l'étudiante ou l'étudiant directement par l'université. Ce formulaire comporte des informations basiques (nom de l'université, le nom du coordinateur ou de la coordinatrice, ses coordonnées mail, nom et prénom de l'étudiante ou l'étudiant, la période de mobilité).
  - **Documents à télécharger** : Le lien de demande de candidature obligera l'étudiante ou l'étudiant à télécharger les documents suivants :
    - CV
    - Lettre de motivation
- **Notification requise** : Réception d'une notification sur la page du formulaire qui indiquera à l'étudiante ou l'étudiant que sa demande est en cours de validation ou bien prise en compte.

#### **B. Génération de la Lettre d'Acceptation Personnalisée**

- **Objectif** : Créer une lettre d'acceptation pour chaque international une fois les éléments reçus et vérifiés.
- **Détails** :
  - La lettre d'acceptation doit être personnalisée en fonction des informations collectées via le CRM à l'étape précédente. (Université partenaire, nom de l'étudiant ou l'étudiante, période de mobilité).
  - Cette lettre doit être envoyée simultanément à deux adresses distinctes :
    - Le coordinateur de l'université partenaire
    - L'étudiante ou l'étudiant

**Méthode d'envoi** : Envoi automatique de la lettre depuis le CRM aux deux destinataires.

### C. Envoi du Formulaire d'Inscription Personnalisé (dans un même temps)

- **Objectif :**
  - Envoyer un formulaire d'inscription personnalisé à l'étudiante ou l'étudiant, contenant les éléments précédemment reçus.
  - Collecter tous les documents nécessaires pour finaliser l'inscription manuelle des internationaux dans le système d'inscription (Apogée).
- **Détails :**
  - Ce formulaire doit être envoyé dans un email explicatif depuis le CRM. Il devra contenir des **liens cliquables** vers des ressources externes (par exemple, des informations sur le logement, les démarches administratives, etc.).
  - Le **contenu de l'email** devra être modifiable à tout moment par notre service via le CRM.
- **Signature électronique :** Le formulaire devra pouvoir être signé électroniquement par l'étudiant.
- **Documents requis :**
  - Photo (au format requis)
  - Assurance
  - Passeport
  - Visa
  - Certificat de naissance
- **Méthode de téléchargement :** Les internationaux devront télécharger les documents demandés via le CRM.
- **Notification requise :** Envoi d'un email ou d'une notification à l'étudiante ou l'étudiant qui lui indique que sa demande est en cours de validation ou bien prise en compte.

### D. Intégration dans Apogée

- **Objectif :** Utiliser les informations collectées pour inscrire les étudiants dans le système Apogée.
- **Détails :**
  - Un fichier Excel des informations demandées, y compris la photo, devra être téléchargeable automatiquement depuis le CRM pour permettre l'inscription des étudiants dans Apogée.

### 5.2.3 - Gestion de la Taxe

- Automatisation des campagnes de prospection : envoyer des campagnes ciblées par e mailing.
- Gestion et optimisation des campagnes de collecte de la taxe d'apprentissage
- Avoir la possibilité d'importer la liste des nouveaux verseurs à partir de la base de données du site SOLTEA et permettre la mise à jour du statut "à verser en 20XX (année ciblée) des contacts déjà existants
- Suivi des entreprises contributrices - Accès à des analyses statistiques (graphiques – comparatifs d'année en année...)
- Automatisation des accusés de réception et des courriers de remerciement et des relances
- Mesurer et analyser les performances en termes de réponse et d'engagement
- Suivi et reporting : rapports personnalisés (fournir des tableaux de bord sur les entreprises contactées, les montants collectés et les performances des campagnes...)
- Prévision : anticiper les montants potentiels grâce à des outils d'analyses basés sur les données historiques
- Création de rapports financiers.

### 5.2.4 - Signature électronique

Sciences Po ne disposant pas de système de signature électronique en interne, le titulaire devra proposer une solution tierce reprenant toutes les demandes du CCP concernant ce sujet.

### 5.2.5 - Gestion des stages - conventionnement (option)

Cette solution est une option détaillée dans les prestations optionnelles à l'article 5.4

## **5.3 - Prestations techniques**

### 5.3.1 - Reprise des données et intégration de l'historiques des actions

Le titulaire devra être en mesure de respecter les demandes de reprise des données et intégration de l'historique des actions telles que définies à l'article 5.1 du présent CCP.

### 5.3.2 - Gestion des clefs de dédoublement

#### **A. Objectif**

L'outil CRM doit intégrer un mécanisme performant de détection et de traitement des doublons afin d'assurer la qualité, la fiabilité et l'unicité des données, tout en facilitant leur exploitation.

#### **B. Exigences fonctionnelles**

##### **1. Détection automatique des doublons :**

- a. Le CRM doit être capable de détecter automatiquement les doublons lors de l'importation de données, de la saisie manuelle ou de la synchronisation via API avec Apogée et la plateforme Alumni.
- b. Un processus de rapprochement doit être réalisé en comparant les enregistrements existants avec les nouveaux en fonction des clés de dédoublement.

## 2. Clés de dédoublonnage :

Les doublons doivent être identifiés à partir d'une combinaison de critères clés, comprenant :

- a. **Identifiants uniques** : numéro étudiant ou ID Alumni attribué par Apogée ou la plateforme Alumni.
- b. **Informations personnelles** : nom, prénom, date de naissance.
- c. **Coordonnées** : adresse email, numéro de téléphone.
- d. **Autres éléments contextuels** : année de promotion, entreprise actuelle pour les Alumni. Pour les entreprises d'appuyer sur le N° de Siret.

Le système doit permettre une pondération des critères pour détecter les doublons malgré de légères variations (par exemple : différences dans les majuscules, accents ou ordres de mots).

## 3. Gestion manuelle des doublons :

- a. Le CRM doit offrir une interface intuitive pour examiner et fusionner les enregistrements potentiellement en double.
- b. Les utilisateurs doivent pouvoir comparer les champs conflictuels et choisir les informations à conserver ou à prioriser.
- c. Les doublons résolus doivent être archivés ou fusionnés sans perte de données critiques.

## 4. Rapports et alertes :

- a. Mise à disposition d'un tableau de bord listant les doublons détectés et nécessitant une intervention.
- b. Envoi d'alertes automatiques aux administrateurs pour les doublons critiques (par exemple : même adresse email liée à plusieurs identités).

### C. Spécifications techniques

Le candidat devra s'attacher à intégrer des outils d'intelligence artificielle (algorithmes) afin d'améliorer l'efficacité et l'efficacité du CRM. L'apport de ces outils devra être décrit dans le cadre de la réponse à l'appel d'offre.

Les bénéfices attendus de ces outils sont les suivants :

- **Amélioration de la qualité des données** : Base CRM unique et sans enregistrements redondants.
- **Optimisation des actions** : Meilleure efficacité des campagnes et des analyses grâce à des données consolidées.
- **Gain de temps** : Réduction des interventions manuelles pour la gestion des doublons.
- **Conformité RGPD** : Prévention des erreurs liées à l'exploitation de données multiples pour une même personne.

**Saisie prédictive** : Sciences Po Lille souhaite disposer d'une saisie prédictive pour le remplissage des formulaires.

**Saisie automatique du numéro de SIRET** : Une fonctionnalité pratique et performante qui va améliorer la rapidité et la précision dans la gestion des fiches entreprises dans le CRM.

- Quelques précisions : L'utilisateur entre manuellement le numéro de SIRET (14 chiffres) d'une entreprise dans le champ dédié du CRM.
- **Puis, Connexion automatique à une base de données officielle :**
  - o Le CRM interroge en temps réel une base de données publique officielle ou une API tierce spécialisée.
  - o Cette base contient toutes les informations sur les entreprises enregistrées en France, liées à leurs numéros de SIRET.
- **Récupération automatique des données :**
  - o Une fois le SIRET validé, le système extrait les données associées et les renseigne automatiquement dans les champs appropriés du CRM.
- Ces informations incluent généralement :
  - Raison sociale de l'entreprise.
  - Adresse complète (numéro, rue, ville, code postal).
  - Code APE (activité principale).
  - Date de création.
  - Numéro SIREN (9 premiers chiffres du SIRET).
  - Statut juridique (SA, SAS, SARL, etc.).
- **Puis, Validation par l'utilisateur :**
  - o L'utilisateur peut vérifier et valider les informations préremplies pour s'assurer qu'elles sont correctes.

### 5.3.3 - Mémorisation des actions de suivi

L'outil CRM doit permettre une gestion centralisée et complète des informations relatives aux partenaires de l'institution (entreprises, Alumni, institutions publiques et privées, etc.) ainsi qu'aux interactions et actions associées. Cette vision à 360° doit offrir une vue d'ensemble claire et structurée, facilitant la prise de décision, la gestion des relations et l'analyse stratégique.

L'ensemble des informations liées à un partenaire doit être regroupé en un seul endroit, accessible via la fiche du partenaire.

Les utilisateurs doivent pouvoir consulter en un clic les informations sur les étudiants - Diplômés - concernant leur parcours (cursus puis carrière) :

- Le résumé des échanges et actions.
- Les documents associés (contrats, conventions, lettre de nominations, rapports d'événements).
- Les opportunités en cours (offres de stages, partenariats à venir).
- RDV et comptes rendus, relances, courriers, mails, invitations...

Les utilisateurs doivent pouvoir consulter en un clic les informations sur les apprenants, étudiants, diplômés ou certifiés concernant leur parcours (résumé des échanges, documents associés, opportunités en cours...)

#### 5.3.4 - Outil de communication

- Recherche de filtres et critères pour lancer des campagnes d'emailing

Le CRM doit intégrer un module de segmentation avancée permettant de rechercher et de filtrer les contacts selon divers critères (démographiques, académiques, comportementaux, etc.) de manière intuitive. L'interface de création des filtres doit être ergonomique, avec des options telles que des menus déroulants, des champs de recherche ou une saisie assistée.

- Création de campagnes d'emailing avec blocs photo et texte

Le CRM doit disposer d'un éditeur d'emailing visuel intégré (type *drag-and-drop*).

##### **Insertion des blocs :**

Les blocs de texte et d'image doivent pouvoir être insérés et déplacés facilement dans la structure du message.

Il doit être possible de personnaliser chaque bloc (polices, couleurs, mise en page) sans nécessiter de compétences techniques.

**Prévisualisation :** L'outil doit permettre de visualiser le rendu final sur différents supports (ordinateur, tablette, mobile).

- Simplicité d'utilisation

L'interface doit être pensée pour les utilisateurs non techniques, avec des tutoriels intégrés ou une aide contextuelle pour guider la création des campagnes. Les utilisateurs doivent pouvoir créer des modèles d'email réutilisables pour des campagnes récurrentes.

- Analyse post-campagne

Le module d'emailing doit inclure des rapports détaillés sur les performances des campagnes : taux d'ouverture, taux de clics, taux de conversion, etc.

##### **Bénéfices attendus :**

**Amélioration de la collaboration interne :** partage d'une information actualisée et centralisée entre les différents services.

**Renforcement des relations partenaires :** suivi détaillé et proactif des interactions pour une relation personnalisée et renforcée.

**Pilotage stratégique :** visibilité complète sur l'ensemble des actions et partenariats pour soutenir la prise de décision et orienter les priorités de l'institution.

#### 5.3.5 - Intégration et API : connectivité entre APOGEE, la plateforme Alumni - étudiants (prestataire Alumnforce) et le CRM

##### **A. Objectif de l'API**

L'intégration d'API entre Apogée, la plateforme Alumni - étudiants (Alumnforce) et le CRM a pour objectif de garantir une interconnexion fluide et efficace entre ces systèmes. Cela permettra de centraliser, synchroniser et exploiter les données nécessaires au suivi des parcours étudiants et diplômés, tout en évitant les doublons ou erreurs de saisie manuelle.



## B. Fonctionnalités requises

### 1. Interrogation des données Apogée :

Transfert automatique des données des étudiants et des diplômés (noms, prénoms, coordonnées, filière suivie, promotions, statut académique).

Mise à jour en temps réel ou à intervalles programmés pour refléter les changements apportés dans Apogée (inscriptions, validations d'année d'études - cursus).

Gestion des statuts : distinction entre étudiants et alumni (diplômées, diplômés)

### 2. Interrogation des données plateforme Alumni (Alumnforce) :

- a. Synchronisation des profils Alumni avec le CRM (parcours professionnels, postes occupés, entreprises, secteurs d'activité...).
- b. Importation des interactions Alumni (participation à des événements, contributions, mentorat) pour enrichir les fiches CRM.
- c. Mise à jour automatisée des informations de contact (email, téléphone) provenant de la plateforme alumni.

## C. Bénéfices attendus

**Gain d'efficacité** : Suppression des saisies manuelles multiples, réduction des erreurs et cohérence des données entre les systèmes.

**Centralisation des informations** : Vision 360° des étudiants et des diplômés au sein du CRM pour un suivi optimal des parcours et interactions.

**Optimisation de la gestion relationnelle** : Amélioration de la segmentation, des actions de communication ciblées et du suivi des Alumni.

**Traçabilité** : Historique clair des mises à jour et échanges d'informations entre les systèmes.

## D. Spécifications techniques de l'API

- API REST ou SOAP selon les normes des systèmes Apogée et de la plateforme Alumni.
- Méthodes principales à implémenter :
- Lecture, écriture, mise à jour et suppression des données (CRUD).
- Gestion des erreurs et logs pour assurer la fiabilité des transferts de données.
- Sécurisation des échanges par authentification (OAuth2, Token) et chiffrement (SSL/TLS).
- Gestion des volumes : compatibilité avec les mises à jour massives pour les données de promotions entières.

## E. Exigences supplémentaires

- L'API doit être documentée pour permettre une maintenance et une évolution aisées.
- Le fournisseur du CRM devra collaborer avec les administrateurs d'Apogée et de la plateforme Alumni-étudiants pour garantir la compatibilité et les tests nécessaires avant le déploiement.

## 5.4 - Prestations optionnelles

### 5.4.1 - Extranet étudiant

#### A. Gestion des conventions de stage

Le candidat devra proposer un module de conventionnement selon les dispositions suivantes :

- Dématérialisation de la convention de stage
- Formulaire de demande de convention et validation par le service des stages

#### Saisie prédictive :

Sciences Po Lille souhaite disposer d'une saisie prédictive pour le remplissage des formulaires. Accès au formulaire de demande de convention vierge avec interrogation possible, lors de la saisie de la raison sociale, en s'appuyant sur le numéro siret de la base Entreprises existantes (traitement préventif de doublons).

- Génération du PDF de la convention + envoi aux parties prenantes
- Système de notifications automatiques - relances – envoi E-mailing
- Dépôt de documents par les étudiants (volumétrie globale d'environ 10Go) :  
Possibilité pour l'étudiant, de déposer des annexes - exemple : documents assurance, pièce d'identité, attestations de droits, rapports de stage
- Système de signature électronique : Le formulaire devra pouvoir être signé électroniquement par l'étudiant

Cette prestation (5.4) étant optionnelle, elle devra être tarifée dans l'annexe à l'ATTRI 1 et prévue par le candidat dans le marché mais ne sera mise en application que sous demande de Sciences Po Lille. Cette prestation donnera lieu à l'édition d'un bon de commande reprenant les tarifs annoncés par le candidat.

## Back-Office

### Adaptation de la fiche Convention de stages et des signets liés

- Signet Documents correspondant aux 10 annexes ou plus si nécessaire
- Nouveau signet Intervenant Conventions (nécessaire également pour la signature électronique)
- Intégration du lieu du stage dans la fiche Convention - signet évaluations
- Visualisation des données personnelles de l'étudiant à partir de la fiche stage
- Liaison automatique entre l'organisme et les contacts des fiches stage, apprentissage, étudiants, tuteurs, signataires ... : nous avons besoin d'avoir accès à ce tri d'informations dans les 2 sens. En effet, le but par exemple est d'avoir la possibilité d'accéder à un organisme en répertoriant ses tuteurs et ses étudiants. Et aussi d'accéder par exemple à un tuteur en répertoriant ses étudiants et les fiches stages.

### Notification Etudiant :

Notification à l'étudiant, pour toute demande réalisée par l'étudiant via un formulaire

Exemple : convention de stage (envoi de sa demande) = une notification sur l'interface du profil étudiant stipulant la validation de la convention de stage en précisant : « nous avons bien reçu votre demande de convention de stage ; nous allons la traiter dans les plus brefs délais » et avec signature : LE SERVICE DES STAGES

### Dépôt de documents par les étudiants

Possibilité pour l'étudiant, via l'extranet, de déposer des annexes (exemple : documents assurance, attestations de droits, sur la fiche « convention de stages », mémoires de stage ...).

Pour information, la taille de certaines annexes peut aller de 10Mo à 50Mo

#### Téléchargement Annexes par les utilisateurs :

Catégorisation du type de document afin de permettre un tri, une affectation et des droits de lecture/modification selon le type d'utilisateur (Administrateur, service des relations internationales, Insertion professionnelle, Formation continue, Enseignants). L'utilisateur doit pouvoir télécharger les différentes annexes intégrées dans le CRM.

#### Historique des stages

Historique de stages accessible par l'étudiant : Consultation possible de tous les stages effectués par les étudiants en faisant une recherche ciblée par mot clé : Accès par recherche multi critères.

### **B. Dépôt des mémoires en apprentissage**

Chaque année, les étudiants en cycle master en apprentissage, en 5ème année rédigent un mémoire d'apprentissage qu'il/elle pourra déverser sur le CRM via un formulaire de dépôt prérempli avec un bouton permettant le téléversement de ce mémoire :

- Nom, prénom, filière, majeure
- Titre du mémoire
- Tuteur pédagogique (Saisie assistée avec liste des enseignants pouvant encadrer un mémoire (idem tuteur de stage de 5A)
- Maître ou maîtresse d'apprentissage (Saisie assistée avec les contacts non étudiants du CRM attention, ça peut être des diplômés cf Nature de la relation !)
- Date de soutenance prévisionnelle :

Autorisations de diffusion : Permettre plusieurs options de diffusion et validation de conformité.

Téléversement du mémoire + Accusé de réception (notifications)

- Pas de possibilité de téléverser une seconde fois : "contacter le chargé de mission apprentissage "
- Horodatage automatique (date limite de dépôt à fixer)
- Permettre l'envoi de mails automatiques pour séquencer le calendrier de dépôt (J- 30 ; J-15 ; J-7...)

### **C. Dépôt des mémoires de stage**

Chaque année, les étudiants de chaque année d'étude rédigent un mémoire de stage qu'il/elle pourra déverser sur le CRM via un formulaire de dépôt prérempli avec un bouton permettant le téléversement de ce mémoire un bouton permettant le téléversement de ce mémoire.

Autorisations de diffusion : Permettre plusieurs options de diffusion et validation de conformité.

Téléversement du mémoire + Accusé de réception (notifications)

#### 5.4.2 Extranet Enseignant

##### **A. Evaluation en ligne du rapport de stage**

Directement via un formulaire d'évaluation et consultation des rapports de stage déposés en ligne dans l'extranet étudiant avant évaluation par l'enseignant concerné

- Page d'accès au portail et authentification CAS à destination des contacts de type « enseignants »
- Page Evaluations en mode Liste : liste des stages à évaluer avec rappel du nom des étudiants, niveau/année, lien url pour téléchargement du rapport et statut (« à évaluer » ou « évaluation faite »).
- Filtre automatique sur les seuls rapports de stages à évaluer par l'enseignant concerné.
- Ce mode liste doit être accessible même dans le temps = l'Enseignant doit pouvoir retrouver tous les rapports de stage qu'il a pu corriger les années précédentes.
- La page Evaluation en mode Fiche : formulaire d'évaluation du stage Etudiant (un même formulaire pour tous les programmes / formations, sauf chapitre « Soutenance » affiché uniquement si l'étudiant est en 3A)

##### **B. Evaluation du mémoire apprentissage en lien avec FORMASUP - (connexion à assurer)**

- Consultation des mémoires d'apprentissage déposés en ligne dans l'extranet étudiant avant de procéder à l'évaluation directement sur le site FORMASUP par l'enseignant concerné
- Un accès Directement via un formulaire d'évaluation sur le site FORMASUP : Lien/URL vers le portail MYSUP
- Accès à la Liste des mémoires dont ils sont tuteurs + accès aux mémoires des étudiants pour consultation avant évaluation
- Les responsables de majeures peuvent accéder à l'ensemble des mémoires de leur majeure

#### **5.5 - Développements potentiels futurs**

Le prestataire retenu devra être en mesure de proposer un devis à chaque survenance de besoin en cas de demande de développement supplémentaire. Ce devis devra afficher le temps évalué pour mener à bien le développement et le montant total proposé. Le prix total devra être basé sur le tarif à la ½ journée décrit dans la proposition financière jointe en annexe à l'acte d'engagement (ATTRI 1) mais pourra comporter une remise ou offre promotionnelle devant être clairement définie sur le devis. Un bon de commande sur marché sera alors établi en cas d'acceptation de ce devis par Sciences Po Lille.

#### **5.6 - Maintien de la solution**

##### Authentification :

Si le titulaire le peut, Sciences Po Lille souhaiterait que ses utilisateurs puissent se connecter via un SSO (CAS)

##### **Accès structuré et sécurisé :**

Contrôle des droits d'accès (lecture, modification, traitements de masse...) par utilisateur ou groupe d'utilisateurs permettant aux équipes (Formation continue, service relations internationales, service insertion professionnelle, responsable de la taxe d'apprentissage) d'avoir des vues adaptées à leurs besoins.

##### Hébergement :

L'application étant hébergée dans l'infrastructure du prestataire, un schéma d'architecture et de flux sera fourni. Les données devront être sauvegardées quotidiennement avec une rétention de 30 jours et mensuellement avec une rétention d'un an.

#### Assistance/support :

Une assistance devra être prévue, du lundi au vendredi, de 8h à 18h.

Le prestataire indiquera la disponibilité du service, SLA (GTI/GTR), modalité de support et d'accès au support. Pour les bugs bloquants qui empêchent le bon fonctionnement de l'application, le temps d'intervention devra être de 2 heures ouvrées maximum et le temps de rétablissement de 4 heures ouvrées maximum.

#### Maintenance et abonnements :

Le prestataire s'engage à proposer et à effectuer, sur toute la durée du marché, l'ensemble des opérations de maintenance et/ou d'abonnements visant à maintenir l'outil en parfait état de fonctionnement et prenant en compte toutes les versions à venir et tous les nouveaux développements, qu'ils soient décrits dans le présent Cahier des Charges ou qu'ils soient futurs.

### **5.7 - Formation**

Le prestataire devra être en mesure de proposer plusieurs types de formation :

- Formation initiale dans le cadre du lancement des nouvelles fonctionnalités prévues dans le présent cahier des charges
- Formations supplémentaires dans le cadre de potentiels nouveaux développements et/ou nouveaux administrateurs
- Formation continue pour les utilisateurs/administrateurs déjà formés mais ayant besoin de mises à jour régulières au cours du marché

#### Formation initiale

Le contenu et la durée des formations devront être détaillés dans l'offre et leur prix détaillé dans l'annexe à l'acte d'engagement (ATTRI 1) en fonction du niveau de formation et du nombre de participants par groupe. La formation se fera sur site dans le cadre de travail habituel des futurs utilisateurs et administrateurs ou en distanciel

A l'issue de ces formations les documentations d'utilisation et d'administration seront fournies.

#### Formation supplémentaire

Sciences Po Lille peut avoir besoin de formations supplémentaires au cours de l'exécution du marché en cas d'ajout de nouveaux utilisateurs.

Le candidat devra donc indiquer le prix de ses formations en annexe à l'ATTRI 1 en différenciant les différents niveaux de formation et le nombre de personnes maximum par groupe.

Chaque survenance de besoin fera l'objet d'une demande de devis et un bon de commande sur marché sera alors édité.

#### Formation continue de l'équipe utilisatrice de l'outil CRM

Afin de maintenir un niveau de maîtrise suffisant, les utilisateurs, identifiés et à venir, de l'outil devront certainement se former tout au long du marché. Le candidat devra présenter les formations qu'il propose dans le cadre de cette demande en fonction des différents niveaux d'utilisateurs dans son mémoire technique.

Ce type de formation devra aussi être détaillé et défini dans l'annexe financière.

Sciences Po Lille se réserve le droit d'en faire usage ou non en fonction de ses besoins.

Chaque année, selon l'évolution de l'outil CRM, les guides de formation mis à jour seront transmis aux administrateurs de Sciences Po Lille

### **5.8 - Moyens mis en œuvre par le titulaire**

#### **Réunion de lancement :**

Le titulaire s'engage à organiser, au plus vite après notification de son attribution, une réunion de lancement permettant les présentations des différents acteurs du marché, ainsi que le déroulé des opérations avec rétroplanning, délais, organisations.

#### **Planning :**

Le planning sera validé par toutes les parties lors de la réunion de lancement du marché. Ce planning servira de base pour commencer le décompte des retards évoqués dans l'article 8 du présent document.

Le prestataire s'engage à respecter les délais stipulés, considérant qu'ils sont critiques pour la bonne mise en œuvre du projet.

Le prestataire devra informer par écrit toute difficulté pouvant impacter le respect des délais au plus tard 48 heures après identification du problème.

Des points de contrôle seront organisés toutes les deux semaines pour évaluer l'état d'avancement et anticiper les éventuels ajustements nécessaires.

Cependant, la prestation suivante est à placer en priorité absolue :

- Reprise des données et intégration de l'historique des actions

#### **Interlocuteur :**

Le prestataire retenu s'engage à nommer un Chef de projet CRM qui sera l'interlocuteur principal du responsable CRM de Sciences Po Lille.

## ARTICLE 6 : VÉRIFICATION DES PRESTATIONS

Le Pouvoir Adjudicateur effectuera, au moment de la livraison des prestations, des opérations de vérification quantitative et qualitative ayant pour but de vérifier la conformité des prestations livrées avec les spécifications de la commande.

La Vérification Quantitative : contrôle de la conformité entre la quantité livrée et la quantité indiquée sur le bon de commande.

Si la quantité livrée n'est pas conforme à la quantité commandée le titulaire devra :

- Reprendre l'excédent fourni,
- Compléter la livraison dans un délai de 7 (sept) jours fermes à compter de la date de livraison initiale.

La Vérification Qualitative : contrôle de la conformité des prestations livrées avec les spécifications du bon de commande.

À l'issue de ces opérations, et au moment de la livraison, le Pouvoir Adjudicateur prendra une décision d'admission, d'ajournement ou de rejet des prestations, en application de l'article 34 du CCAG/TIC.

Le titulaire devra présenter un Procès-Verbal de réalisation/recette validé par Sciences Po Lille pour chaque prestation ou développement et sans lequel aucune mise en paiement ne sera effectuée à la présentation de la facture.

Seules les prestations annuelles de maintien de la solution (type abonnement, maintenance, hébergement, etc....) ne nécessiteront pas de Procès-Verbal de réception.

## ARTICLE 7 : GARANTIES DES PRESTATIONS

Les prestations font l'objet d'une garantie minimale d'1 (un) an à partir de la date d'admission de la prestation en application de l'article 36 du CCAG/TIC.

## ARTICLE 8 : PENALITES DE RETARD

Il est expressément convenu que les pénalités prévues au présent article ont un caractère moratoire. Le titulaire reste donc intégralement redevable de la prestation dont la non-réalisation a donné lieu à l'application de ladite pénalité, et ne saurait se considérer comme libéré de son obligation du fait du paiement de ladite pénalité.

Les pénalités sont encourues sans mise en demeure préalable de la part du pouvoir adjudicateur, si le délai réel constaté lors de la réalisation de la prestation ne correspond pas à celui annoncé par le candidat dans le planning validé par toutes les parties lors de la réunion de lancement, ou présenté en annexe de l'Acte d'engagement (ATTRI 1) ou dans le dossier méthodologique ou encore présenté lors de l'édition du devis à chaque survenance de besoin futur et ce pour chaque prestation réalisée par le titulaire.

L'application des pénalités fait l'objet d'une notification par tout moyen écrit ou dématérialisé au titulaire comportant les montants des pénalités et les éléments objectifs donnant lieu à leur application.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-TIC, le titulaire subit, par jour de retard dans l'achèvement des prestations, une pénalité de 75 euros HT.

## ARTICLE 9 : PRIX

### 9.1 - Rémunération des prestations

Les prestations sont rémunérées à prix unitaires. Les prix unitaires dans l'annexe à l'acte d'engagement sont appliqués aux quantités réellement exécutées à l'issue de l'admission prononcée par le Pouvoir Adjudicateur.

### 9.2 - Contenu des prix

Le prix unitaire des prestations est global et forfaitaire. Il est réputé comprendre :

- L'ensemble des charges fiscales et parafiscales frappant les prestations faisant l'objet du présent marché,
- Les dépenses de personnel,
- Les frais de déplacements,
- Tous autres frais nécessaires à la bonne exécution des prestations par le titulaire.

### 9.3 - Révision des prix à reconduction du marché

Le montant facturé à la journée est révisable à la date de reconduction expresse éventuelle du marché, en fonction de l'indice SYNTEC connu à la date de reconduction. Le calcul du montant de la révision s'effectue par la formule suivante :

$$P = P_0 \times \frac{SYNTEC_N}{SYNTEC_0}$$

Dans laquelle :

**P<sub>0</sub>** Le prix initial fixé par l'entreprise

**P** Le prix révisé à l'année N

**SYNTEC<sub>0</sub>** L'indice SYNTEC connu à la date de notification du marché

**SYNTEC<sub>N</sub>** L'indice SYNTEC connu à la date de reconduction

Le coefficient résultant du calcul de la formule de révision est arrondi au millième supérieur.

#### Clause de sauvegarde :

Si la hausse des tarifs a pour effet de majorer de plus de deux pour cent (2 %) par an les prix unitaires précédemment appliqués, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de résilier le présent marché sans que le titulaire ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.



## ARTICLE 10 : MODE DE REGLEMENT - PAIEMENT

### 10.1 - Conditions et mode de règlement

Le règlement est effectué sur présentation de factures correspondant à l'exécution complète des prestations prévues au bon de commande et constatées par le Directeur de l'Institut d'Etudes Politiques de Lille ou son représentant.

La facture, portant précisément l'entête de l'Institut d'Etudes Politiques de Lille – Sciences Po Lille, doit être déposée sur **CHORUS PRO** par voie dématérialisée. La facture doit impérativement comporter les indications prévues par la réglementation de la Comptabilité Publique et notamment les renseignements suivants :

La facture doit impérativement comporter les indications prévues par la réglementation de la Comptabilité Publique et notamment les renseignements suivants :

- n° du marché (2025-1)
- n° du bon de commande (commençant par 4500...)
- la date de facturation
- le numéro de compte bancaire ou postal du titulaire
- la désignation en clair des prestations exécutées
- le prix total hors taxes (HT)
- le taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA)
- le prix total toutes taxes comprises (TTC)

Les sommes dues sont payées dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la facture par l'émetteur du bon de commande.

En cas de retard dans le règlement, le titulaire est bénéficiaire, de plein droit, des intérêts moratoires tels que prévus dans l'article L.2192-13 du Code de la Commande Publique créé par l'Ordonnance 2018-1074 du 26 novembre 2018. Le taux de ces intérêts est celui du taux de la Banque centrale européenne à la date à laquelle les intérêts moratoires ont commencé à courir, augmenté de 8 (huit) points.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 euros.

#### Règlement :

Le règlement est effectué par virement administratif au compte ouvert au nom du titulaire à partir de son RIB ou de son RIP original joint à l'acte d'engagement.

L'ordonnateur de la dépense est le Directeur de l'Institut d'Etudes Politiques de Lille – Sciences Po Lille.

Le comptable assignataire de la dépense est l'Agent Comptable de l'Institut d'Etudes Politiques de Lille – Sciences Po Lille (Domaine Universitaire du Pont de Bois - BP 60149 - 59653 Villeneuve d'Ascq).

#### Nantissement :

Il sera fait application des articles R.2191-59 à R.2391-28 du Code de la Commande Publique. Le comptable chargé des paiements est L'agent comptable de l'Institut d'Etudes Politiques de Lille – Sciences Po Lille (Domaine Universitaire du Pont de Bois - BP 60149 - 59653 Villeneuve d'Ascq). La personne chargée de fournir les renseignements visés est le Responsable des Services Financiers de l'IEP (9 rue Auguste Angellier - 59800 LILLE (03.20.90.48.56)

Cautionnement :

Le titulaire est dispensé du versement d'un cautionnement.

**10.2 - Paiement des sous-traitants**

Les prestations exécutées par les sous-traitants, dont les conditions de paiement ont été agréées par le pouvoir adjudicateur, sont payées dans les conditions financières prévues par le marché ou par un acte spécial et selon les modalités des articles R.2193-10 à R.2193-16 du Code de la Commande Publique, mais ils restent soumis aux mêmes conditions de règlement des prestations que ce soit pour les modalités ou la forme et le contenu des demandes de paiement.

**ARTICLE 11 : CONFIDENTIALITE**

Le titulaire est tenu, ainsi que l'ensemble de son personnel et ses éventuels sous-traitants, au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et décisions dont il a eu connaissance durant l'exécution du marché.

Il s'interdit toute communication verbale ou écrite sur ces sujets et toute remise de documents à des tiers sans l'accord préalable de Sciences Po Lille.

Les informations de toute nature portées directement ou indirectement à la connaissance ou mises à disposition du titulaire sont considérées comme confidentielles et ne doivent pas être divulguées.

**ARTICLE 12 : PROPRIÉTÉS**

Le présent marché suit les dispositions de l'article 46 du CCAG/TIC en matière de droit, de titre et de propriété intellectuelle.

**ARTICLE 13 : DROITS ET LITIGES**

Les litiges éventuels sont réglés par les lois et règlements du droit français : le Tribunal Administratif de Lille est seul compétent.

## ARTICLE 14 : RESILIATION

### 14.1 - Dispositions générales

Le Pouvoir Adjudicateur pourra recourir à la résiliation du marché selon les dispositions des articles L.2195-1 à l'article L.2195-6.

Le pouvoir adjudicateur se réserve enfin la possibilité, en cas de défaillance du titulaire, de faire exécuter ces prestations à ses frais et risques (résiliation du marché aux torts du titulaire et exécution à ses frais et risques), conformément à l'article 50 du CCAG-TIC.

### 14.2 - Mauvaise exécution

Sciences Po Lille peut résilier le marché pour faute ou aux torts du titulaire (avec exécution à ses frais et risques) dans les cas suivants :

- Non-respect des obligations de sécurité
- Non-respect des obligations et/ou missions telles que définies dans les documents particuliers (CCP et offre technique du titulaire)

La résiliation pour mauvaise exécution doit être précédée d'une mise en demeure préalable restée infructueuse après un délai de 5 (cinq) jours.

Lors de mauvaises exécutions successives pour le même motif, le pouvoir adjudicateur est dispensé d'une nouvelle mise en demeure : il pourra résilier immédiatement le marché, quel que soit le délai écoulé entre la mise en demeure et la mauvaise exécution entraînant la résiliation.

### 14.3 - Résiliation pour motif d'intérêt général

Le présent marché peut être résilié pour motif d'Intérêt Général, sans indemnisation, après information du titulaire dans un délai raisonnable. Ce délai ne peut être inférieur à 10 jours.

La résiliation pour motif d'Intérêt Général ne peut résulter que d'un courrier express adressé au titulaire avec avis de réception.

## ARTICLE 15 : DÉROGATIONS AU CCAG/TIC

Le présent CCP déroge à l'article 14 du CCAG/TIC par rapport aux pénalités de retard.

A ..... le .....

A Lille le .....

Le Représentant dûment désigné de la société

Le Pouvoir Adjudicateur