



**CCI  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

**CENTRALE D'ACHAT REGIONALE DES CCI D'Auvergne-Rhône-Alpes**

## **CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES**

### **ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

*Procédure adaptée ouverte  
Articles L. 2123-1 et R. 2123-1 1° du Code de la Commande Publique*

---

**MARCHE n° 2469R08MP**

**ACCORD-CADRE DE PRESTATION DE  
RECouvreMENT DES CREANCES POUR LE  
COMPTE DES CCI DE LA REGION  
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

---

POUVOIR ADJUDICATEUR

**CCIR AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**











32 Quai Perrache

CS10015 - 69286 LYON CEDEX 02

Profil Acheteur : [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr)

Cellule marchés publics : [marches@auvergne-rhone-alpes.cci.fr](mailto:marches@auvergne-rhone-alpes.cci.fr)

## L'ESSENTIEL DU CONTRAT

	<b>Objet</b>	Prestation de recouvrement des créances pour le compte de la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes
	<b>Type de contrat</b>	Accord-cadre
	<b>Tranches optionnelles</b>	Sans tranches optionnelles
	<b>Clause sociale</b>	Sans
	<b>Clauses environnementales</b>	Sans
	<b>Durée / Délai</b>	Période initiale : 2 ans
	<b>Reconduction</b>	Avec Nombre de périodes de reconduction : 2 * 1 an
	<b>Prix</b>	Prix forfaitaires et taux de rémunération selon les stipulations de l'acte d'engagement et du bordereau des prix.
	<b>Variation des prix</b>	Avec
	<b>Avance</b>	Sans

## SOMMAIRE

1 - Dispositions générales du contrat.....	5
1.1 Contexte.....	5
1.2 - Objet du contrat.....	5
1.3 - Les prestations attendues sont les suivantes : .....	6
1.4 - Périmètre de la consultation.....	6
1.5 - Décomposition du contrat.....	7
1.6 - Type d'accord-cadre.....	7
1.7 - Conditions d'attribution des bons de commande.....	7
1.8 - Réalisation de prestations similaires.....	8
2 - Pièces contractuelles.....	8
3 - Intervenants.....	8
3.1 - Sous-traitance.....	8
4 - Confidentialité et mesures de sécurité.....	9
5 - Protection des données à caractère personnel.....	9
5.1 - Description du traitement de données à caractère personnel.....	9
5.2 - Obligations du titulaire.....	9
5.2.1 - Autorisation de désignation d'un autre prestataire.....	10
5.2.2 - Droit d'information des personnes concernées.....	10
5.2.3 - Exercice des droits des personnes.....	10
5.2.4 - Notification des violations de données à caractère personnel.....	10
5.2.5 - Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations ....	11
5.2.6 - Mesures de sécurité des données à caractère personnel.....	11
5.2.7 - Sort des données.....	11
5.2.8 - Délégué à la protection des données.....	12
5.2.9 - Registre des catégories d'activités de traitement.....	12
5.2.10 - Documentation.....	12
5.3 - Obligations de l'acheteur.....	12
6 - Durée et délais d'exécution.....	13
6.1 - Durée du contrat.....	13
6.2 - Reconduction.....	13
7 - Prix.....	13
7.1 - Caractéristiques des prix pratiqués.....	13
7.2 – Non compensation des créances.....	14
7.3 - Modalités de variation des prix.....	14
7.4 - Clause de réexamen.....	14
7.5 - Clause de non exclusivité.....	15
8 - Garanties Financières.....	15
9 - Avance.....	15
10 - Modalités de règlement des comptes.....	15
10.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs.....	15
10.2 - Présentation des demandes de paiement.....	15
10.3 - Délai global de paiement.....	17
10.4 - Paiement des cotraitants.....	17
10.5 - Paiement des sous-traitants.....	17
11 - Conditions d'exécution des prestations.....	17
11.1 - Modifications techniques.....	18
12 - Développement durable.....	18
13 - Constatation de l'exécution des prestations.....	18

13.1 - Vérifications .....	18
13.2 - Décision après vérification .....	18
14 - Garantie des prestations .....	18
15 - Droit de propriété intellectuelle .....	18
16 - Pénalités .....	18
16.1 - Pénalités de retard.....	18
16.2 - Autres pénalités spécifiques .....	19
17 - Assurances.....	19
18 - Résiliation du contrat .....	19
18.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre .....	19
18.2 - Redressement ou liquidation judiciaire.....	19
19 - Règlement des litiges et langues.....	20
20 - Clauses complémentaires .....	20
21 - Dérogations.....	20
22 – Clauses techniques particulières .....	21
22.1 – Objectif et étendue des besoins .....	21
22.2 - Rôle, obligations et responsabilité du titulaire.....	21
22.3 – Lancement du marché.....	22
22.4 - Recouvrement amiable .....	22
22.5 - Prestation éventuelle : Enquête domiciliaire et de solvabilité.....	23
22.6 - Recouvrement judiciaire .....	23
22.7 – Portail client .....	24
22.8 - Reporting.....	24
23 – Livrables attendues et délais de réalisation des prestations.....	25
24 – Interlocuteur unique et équipe dédiée.....	25
25 - Obligation de conseil .....	26
26 – Annexe 1 – Procédure de relance .....	26
27 – Annexe 2 – Modèle de courrier de relance .....	26
28 – Annexe 3 – Modèle Reporting personnalisé .....	26

# 1 - Dispositions générales du contrat

## 1.1 Contexte

La CCI de Région Auvergne-Rhône-Alpes est un établissement public administratif de l'État.

Elle a vocation à fédérer les CCIT de la région.

Administrée par une assemblée de dirigeants d'entreprises élus, elle contribue au développement économique des territoires, des entreprises et de leurs associations.

Le réseau des CCI d'Auvergne-Rhône-Alpes a pour missions :

- L'appui et l'accompagnement des entreprises dans leur développement,
- L'appui et le conseil pour le développement international des entreprises,
- La formation professionnelle initiale ou continue grâce, notamment, aux établissements publics et privés d'enseignement qu'il ou elle crée, gère ou finance ;
- La création et la gestion d'équipements, (ports de commerce et de plaisance, aéroports, palais d'exposition...) ;
- Autres missions de nature concurrentielle qui lui ont été confiées par une personne publique ou qui s'avèrent directement utiles pour l'accomplissement de ses autres missions.

La CCIR a, dans le respect de ses compétences, une mission de représentation des intérêts de l'industrie, du commerce et des services auprès des pouvoirs publics.

La CCIR Auvergne-Rhône-Alpes est l'employeur unique des agents des CCI de la région.

La CCIR assure une mission de fonction support au bénéfice des CCI de sa région, dans les domaines suivants : RH (paie et juridique), Systèmes d'information, Comptabilité (fournisseurs et clients), Marchés publics.

Les missions et fonctions des CCIR et CCIT sont reprises au Code du Commerce (Titre 1<sup>er</sup> du livre VII).

Cadre juridique des prestations :

- Le code des procédures civiles d'exécution
- Le code civil
- Le code du commerce

## 1.2 - Objet du contrat

Les stipulations du présent Cahier des clauses particulières (CCP) concernent des **prestations de recouvrement des créances pour le compte des CCI de la région Auvergne-Rhône-Alpes**.

Le présent accord-cadre a pour objet le recouvrement des créances clients et fournisseurs débiteurs pour le compte de la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes et peut s'accompagner de la mise en œuvre d'enquêtes de solvabilité du débiteur.

L'ensemble des CCI d'Auvergne-Rhône-Alpes dispose d'un système unique d'information comptable et financier, un ERP Finance Achat Ventes (QUALIAC-CEGID).

Il a été mis en œuvre au niveau régional et de manière opérationnelle, des fonctions supports au service des CCI, en particulier dans les domaines de la comptabilité.

La CCIR Auvergne-Rhône-Alpes pilote pour le compte des CCI de la région un pôle centralisé de comptabilité Tiers, en charge du traitement des encaissements et des relances clients.

La CCIR met en œuvre habituellement une procédure de relance sur 3 niveaux, par l'envoi de mails et/ou courriers aux clients débiteurs. Elle peut dans certains cas effectuer elle-même la procédure d'injonction de payer.

Le cabinet de recouvrement prend en charge le recouvrement des comptes Tiers qui restent débiteurs après relances, et injonction de payer le cas échéant, en s'appuyant entre autres sur les réseaux d'avocats et d'huissiers spécialisés. La prestation de recouvrement proposée doit être en cohérence avec la procédure de relance réalisée.

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande émis par le pouvoir adjudicateur.

### **1.3 - Les prestations attendues sont les suivantes :**

- Le recouvrement amiable et judiciaire
- Le Reporting mensuel
- La relance annuelle, le cas échéant, des mandataires judiciaires en cas de procédure collective.

En prestation à la demande :

- Enquêtes de solvabilité (simples et approfondies)

L'agence de recouvrement doit s'appuyer sur un réseau régional et national d'huissiers et d'avocats.

### **1.4 - Périmètre de la consultation**

Le périmètre concerne les clients et fournisseurs débiteurs.

#### **Centrale d'achats :**

Conformément au 8° de l'article L711-8 du Code de Commerce, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Région Auvergne-Rhône-Alpes assure une fonction de centrale d'achats au sens de l'article L. 2113-3 du Code de la Commande Publique (CCP). Tous les marchés passés par la CCIR Auvergne-Rhône-Alpes dans le cadre de sa fonction de centrale d'achats sont soumis aux règles édictées par le CCP.

Conformément à l'article L. 2113-4 du CCP, les pouvoirs adjudicateurs qui acquièrent des fournitures et des services auprès de la centrale d'achats de la CCIR Auvergne-Rhône-Alpes sont dispensés de leurs obligations en matière de publicité et de mise en concurrence. Dans le cadre de cette consultation, la CCIR Auvergne-Rhône-Alpes assure la fonction de centrale d'achats publics en charge de la passation, la signature et la notification du marché.

Tous les établissements membres peuvent avoir recours à la centrale d'achats par émission de bons de commandes, sur la base des conditions définies dans le présent marché. Chaque établissement ayant recours à la centrale d'achats émettra les bons de commande pour ce qui le concerne.

### **Liste des établissements membres de la centrale d'achats :**

- CCI de région Auvergne- Rhône-Alpes
- CCI de l'Ain
- CCI de l'Allier
- CCI de l'Ardèche
- CCI du Beaujolais
- CCI du Cantal
- CCI de la Drôme
- CCI de Grenoble
- CCI Nord-Isère
- CCI de la Haute-Loire
- CCI de Lyon Métropole Saint-Etienne Roanne
- CCI du Puy-de-Dôme
- CCI de Savoie
- CCI de la Haute-Savoie

La liste des établissements membres étant susceptible d'évoluer en cours de marché, (fusion, extension de périmètre, changement de dénomination, ...), le marché devra prendre en compte les évolutions de périmètre de la centrale d'achats.

### **Organismes concernés par cette consultation :**

Seules les CCI et leurs établissements gérés sont concernés par ce marché à la date de la consultation.

#### ***1.5 - Décomposition du contrat***

Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

Le marché n'est pas alloti car son objet ne permet pas l'identification de prestations distinctes au sens de l'article L. 2113-10 du Code de la Commande Publique.

L'accord-cadre est attribué à un seul opérateur économique.

#### ***1.6 - Type d'accord-cadre***

L'accord-cadre avec un montant maximum de 140 000 € HT (reconductions comprises) est passé en application des articles L2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique.

Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.

#### ***1.7 - Conditions d'attribution des bons de commande***

Les bons de commande seront notifiés par le pouvoir adjudicateur.

Les mentions devant figurer sur chaque bon de commande sont les suivantes :

- le nom ou la raison sociale du titulaire.
- la date et le numéro du marché ;
- la date et le numéro du bon de commande ;
- la nature et la description des prestations à réaliser ;
- les délais d'exécution (date de début et de fin) ;
- les lieux d'exécution des prestations ;

- le montant du bon de commande ;
- les délais laissés le cas échéant aux titulaires pour formuler leurs observations.

Seuls les bons de commande signés par le représentant du pouvoir adjudicateur peuvent être honorés par le ou les titulaires.

### **1.8 - Réalisation de prestations similaires**

Le pouvoir adjudicateur pourra confier au titulaire de l'accord-cadre, en application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique, un ou plusieurs nouveaux accords-cadres ayant pour objet la réalisation de prestations similaires.

La durée pendant laquelle un nouvel accord-cadre pourra être conclu ne peut dépasser 3 ans à compter de la notification du présent accord-cadre.

## **2 - Pièces contractuelles**

Les pièces contractuelles de l'accord-cadre sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans cet ordre de priorité :

- L'acte d'engagement (AE) et ses annexes
- Le bordereau des prix unitaires (BPU)
- Le cadre de réponse OBLIGATOIRE
- Le cahier des clauses particulières (CCP)
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021

## **3 - Intervenants**

### **3.1 - Sous-traitance**

Le titulaire peut faire appel à un autre prestataire, désigné « le sous-traitant ultérieur », pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres prestataires. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement concernées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance ultérieur. L'acheteur dispose d'un délai minimum de 6 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ultérieure ne peut être effectuée que si l'acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au titulaire de s'assurer que celui-ci présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées. Le titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.



## 4 - Confidentialité et mesures de sécurité

Le présent accord-cadre comporte une obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 5.1 du CCAG-FCS.

Les prestations sont soumises à des mesures de sécurité conformément à l'article 5.3 du CCAG-FCS.

Le Titulaire est tenu, ainsi que l'ensemble de son personnel, et, le cas échéant, de ses sous-traitants et fournisseurs, au secret professionnel et à l'obligation de confidentialité pour tout ce qui concerne les faits, informations, études, données, illustrations, plans dont il a ou aura eu connaissance au titre de l'exécution du marché

Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise d'informations et/ou de données sur quelque support que ce soit à des tiers. Le non-respect de ces dispositions est considéré comme une faute de nature à conduire la CCIR à résilier le marché aux torts du Titulaire, aux frais et risques de ce dernier, sans préjudice des réparations éventuelles demandées par la CCIR au Titulaire, au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et/ou des mesures de sécurité.

## 5 - Protection des données à caractère personnel

Conformément à l'article 5.2 du CCAG-FCS, chaque partie au contrat est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du contrat. Ces règles sont issues du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ci-après désigné « le règlement européen sur la protection des données ».

### **5.1 - Description du traitement de données à caractère personnel**

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations objet du contrat.

### **5.2 - Obligations du titulaire**

Chaque partie au contrat est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du contrat.

Ces règles sont issues du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ci-après désigné « le règlement européen sur la protection des données ».

Le titulaire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités du traitement,
- traiter les données conformément aux instructions de l'acheteur.
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat,
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel, et prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen ou du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relatif à la protection des données, il en informe immédiatement l'acheteur. En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, il doit informer l'acheteur avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

#### **5.2.1 - Autorisation de désignation d'un autre prestataire**

Le titulaire peut faire appel à un autre prestataire, désigné « le sous-traitant ultérieur », pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres prestataires. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement concernées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance ultérieur. L'acheteur dispose d'un délai minimum de 6 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ultérieure ne peut être effectuée que si l'acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au titulaire de s'assurer que celui-ci présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées. Le titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

#### **5.2.2 - Droit d'information des personnes concernées**

Il appartient à l'acheteur de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données

#### **5.2.3 - Exercice des droits des personnes**

Le titulaire aide l'acheteur 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).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à :

[marches@auvergne-rhone-alpes.cci.fr](mailto:marches@auvergne-rhone-alpes.cci.fr)

#### **5.2.4 - Notification des violations de données à caractère personnel**

Le titulaire notifie à l'acheteur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant :

[dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr](mailto:dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr)

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

Après accord de l'acheteur, le titulaire notifie à l'autorité de contrôle compétente (la CNIL), au nom et pour le compte de l'acheteur, les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs

délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel (catégories et nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données) ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

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

Après accord de l'acheteur, le titulaire communique, au nom et pour le compte l'acheteur, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins les mêmes éléments que la notification ci-dessus.

#### **5.2.5 - Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations**

Le titulaire aide l'acheteur pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

#### **5.2.6 - Mesures de sécurité des données à caractère personnel**

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

- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel
- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

#### **5.2.7 - Sort des données**

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le titulaire s'engage à renvoyer toutes les données à caractère personnel à l'acheteur. Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du titulaire. Une fois détruites, le titulaire doit justifier par écrit de la destruction.

### **5.2.8 - Délégué à la protection des données**

Le titulaire communique à l'acheteur le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément au règlement européen sur la protection des données.

### **5.2.9 - Registre des catégories d'activités de traitement**

Le titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'acheteur comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels autres prestataires et, le cas échéant, du délégué à la protection des données,
- les catégories de traitements effectués pour le compte de l'acheteur,
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et les documents attestant de l'existence de garanties appropriées le cas échéant,
- une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

### **5.2.10 - Documentation**

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'acheteur ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

## **5.3 - Obligations de l'acheteur**

L'acheteur s'engage à :

- fournir au titulaire les données visées à l'article "Description du traitement de données à caractère personnel",
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le titulaire,
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du titulaire,
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du titulaire.

## **6 - Durée et délais d'exécution**

### **6.1 - Durée du contrat**

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 2 ans.

L'accord-cadre est conclu à compter de la date de notification du contrat.

Les délais d'exécution ou de livraison des prestations sont fixés à chaque bon de commande conformément aux stipulations des pièces de l'accord-cadre.

Une prolongation du délai d'exécution peut être accordée par le pouvoir adjudicateur dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-FCS.

### **6.2 - Reconduction**

L'accord-cadre est reconduit tacitement jusqu'à son terme. Le nombre de périodes de reconduction est fixé à 2.

La durée de chaque période de reconduction est de 1 an.

La durée maximale du contrat, toutes périodes confondues est de 4 ans.

La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur au moins 3 mois avant la fin de la durée de validité de l'accord-cadre. Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction.

## **7 - Prix**

### **7.1 - Caractéristiques des prix pratiqués**

Les prestations sont réglées par un taux de rémunération et des prix unitaires selon les stipulations de l'acte d'engagement et bordereau des prix.

Le taux de rémunération s'applique sur les sommes réellement recouvrées hors taxes (en principal et accessoires) et par dossier.

La rémunération comprend les frais et honoraires des correspondants locaux, hors frais d'huissiers de justice et honoraires d'avocats le cas échéant.

Les honoraires d'avocat seront réglés par chaque CCI concerné après présentation et accord d'un devis renseigné.

Les enquêtes simples diligentées pour le compte des CCI et exclusivement à leur demande, seront facturées conformément aux prix fixés au BPU, uniquement en cas de succès.

Les enquêtes approfondies seront facturées conformément aux prix fixés au BPU, quel que soit le résultat sur justificatifs, prouvant la mise en œuvre des diligences effectuées.

Les frais d'actes d'huissiers relevant des tarifs réglementés conformément aux dispositions du décret n° 2016-230 du 26 février 2016) ne sont pas renseignés au Bordereau des Prix Unitaires (BPU) et seront facturés à chaque membre du groupement concerné, à l'euro près, sous réserve de la

production des justificatifs du service fait et des copies des exploits d'huissiers, quel que soit leur degré d'intervention.

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations (dont les frais de déplacement et d'hébergement éventuels pour toutes les réunions nécessaires à la réalisation de la prestation), les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Le titulaire s'engage à ne réclamer aux débiteurs aucune autre somme, que celle indiquée par les membres du groupement exceptés les frais d'actes prescrits par la loi au sens de l'article L111-8 du Code des procédures civiles d'exécution ainsi que les frais impayés et émoluments prévus par le décret susvisé.

## **7.2 – Non compensation des créances**

Concernant les deniers publics dont le recouvrement est confié au titulaire, ils ne peuvent, en vertu du principe de non-compensation des créances publiques, en aucun cas faire l'objet d'une compensation entre les sommes recouvrées pour les CCI concernées et la rémunération correspondante du titulaire.

Les prix indiqués sur l'annexe financière comprennent les dépenses de toutes natures inhérentes à l'exécution des prestations, et notamment :

- les frais de téléphone
- les frais administratifs
- les frais généraux, impôts et taxes, à l'exception de la taxe sur la valeur ajoutée ;
- les fournitures quelle qu'en soit la nature, nécessaires à la réalisation des prestations ;
- les frais de déplacements et autres débours.

## **7.3 - Modalités de variation des prix**

Les prix correspondant au taux de rémunération sont non actualisables et fermes pour la durée du marché.

## **7.4 - Clause de réexamen**

Conformément à l'article R.2194-1 du CCP, une procédure de réexamen du présent marché pourra être menée dans les hypothèses suivantes :

- en cas d'événements extérieurs [aux parties] perturbant durablement ou sensiblement le service ou l'organisation du service,
- si des modifications ou évolutions de la législation, de la réglementation ou de tout autre texte externe s'imposant de droit [au pouvoir adjudicateur], entraînent des variations de charges ou la création de charges nouvelles, non prévisibles, mesurables ou en vigueur au moment de la signature de la présente convention.

Les conditions financières du marché seront ainsi réexaminées par les parties à l'initiative de la plus diligente d'entre elles et pendant toute la durée de son exécution.

Toute modification décidée ou acceptée à l'issue de cette procédure de réexamen des conditions financières fera l'objet d'un avenant à la présente convention.

### **7.5 - Clause de non exclusivité**

Toutes les CCI de la centrale d'achats n'ont pas l'obligation de recourir au marché pour les prestations de recouvrement.

Les CCI qui ont recours au marché peuvent, de manière exceptionnelle, déroger au principe d'exclusivité de l'accord-cadre.

## **8 - Garanties Financières**

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

## **9 - Avance**

Aucune avance ne sera versée.

## **10 - Modalités de règlement des comptes**

### ***10.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs***

Les modalités de règlement des comptes sont définies dans les conditions de l'article 11 du CCAG-FCS.

Les prestations font l'objet d'un règlement mensuel par CCI à terme échu, sur la base d'un état des encaissements clients du mois (% des sommes recouvrés) et d'une facture récapitulative par CCI.

### ***10.2 - Présentation des demandes de paiement***

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques sont effectués exclusivement sur le portail de facturation Chorus Pro. Lorsqu'une facture est transmise en dehors de ce portail, la personne publique peut la rejeter après avoir rappelé cette obligation à l'émetteur et l'avoir invité à s'y conformer.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant la CCI de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation (ou, le cas échéant, à la date d'horodatage de la facture par le système d'information budgétaire et comptable de l'État pour une facture transmise par échange de données informatisé).

Informations à utiliser pour la facturation électronique

• **Numéro d'engagement juridique : 2469R08MP**

ETS	ADRESSE DE FACTURATION	ID CHORUS PRO	CODES SERVICES	MAIL SERVICE FACTURATION
CCI AIN	TSA n° 40002 69221 LYON CEDEX 02	18013001500019	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-ain@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-ain@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI ALLIER	TSA n° 80060 69221 LYON CEDEX 02	13002286600011	ETB100	<a href="mailto:Fournisseurs-allier@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">Fournisseurs-allier@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI ARDECHE	TSA n° 50003 69221 LYON CEDEX 02	13001400400019	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-ardecche@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-ardecche@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI CANTAL	TSA n° 90061 69221 LYON CEDEX 02	18150001800039	15C100	<a href="mailto:fournisseurs-cantal@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-cantal@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>

CCI DROME	TSA n° 60004 69221 LYON CEDEX 02	18263001200017	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-drome@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-drome@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI GRENOBLE	TSA n° 70005 69221 LYON CEDEX 02	18383001700210	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-grenoble@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-grenoble@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI NORD ISERE	TSA n° 80006 69221 LYON CEDEX 02	18383002500015	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-nord-isere@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-nord-isere@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI HAUTE LOIRE	TSA n° 10062 69221 LYON CEDEX 02	13001313900014	43H100	<a href="mailto:fournisseurs-haute-loire@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-haute-loire@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI PUY DE DOME	TSA n° 20063 69221 LYON CEDEX 02	13000772700014	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-puy-de-dome@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-puy-de-dome@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI LYON METROPOLE ST ETIENNE ROANNE	TSA n° 31000 69221 LYON CEDEX 02	13002170200019	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-metropole@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-metropole@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI REGION AURA	TSA n° 30001 69221 LYON CEDEX 02	13002269200011	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-ccir@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-ccir@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI BEAUJOLAIS	TSA n° 30010 69221 LYON CEDEX 02	13002269200367	ETB101	<a href="mailto:fournisseurs-beaujolais@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-beaujolais@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI SAVOIE	TSA n° 40011 69221 LYON CEDEX 02	18733001400015	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-savoie@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-savoie@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>
CCI HAUTE-SAVOIE	TSA n° 50012 69221 LYON CEDEX 02	18743001200067	ETB100	<a href="mailto:fournisseurs-haute-savoie@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-haute-savoie@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation (ou, le cas échéant, à la date d'horodatage de la facture par le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat pour une facture transmise par échange de données informatisé).

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures électroniques transmises par le titulaire et le(s) sous-traitant(s) admis au paiement direct comportent les mentions suivantes :

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



12° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

Les factures comportent en outre les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.

### **10.3 - Délai global de paiement**

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

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 €. 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 huit points de pourcentage.

### **10.4 - Paiement des cotraitants**

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations. En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, ouvert au nom du mandataire, sauf stipulation contraire prévue à l'acte d'engagement.

Les autres dispositions relatives à la cotraitance s'appliquent selon l'article 12.1 du CCAG-FCS.

### **10.5 - Paiement des sous-traitants**

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom du pouvoir adjudicateur, dans les conditions des articles L. 2193-10 à L. 2193-14 et R. 2193-10 à R. 2193-16 du Code de la commande publique. Conformément à la réglementation, sans validation du titulaire sous un délai de 15 jours, la demande de paiement est considérée comme validée.

En cas de cotraitance, si le titulaire qui a conclu le contrat de sous-traitance n'est pas le mandataire du groupement, ce dernier doit également valider la demande de paiement.

## **11 - Conditions d'exécution des prestations**

Les prestations devront être conformes aux stipulations du contrat (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du contrat). L'accord-cadre s'exécute au moyen de bons de commande.

Le délai d'exécution commence à courir à compter de la date de dépôt du dossier sur le portail client.

### **Notification par le biais du profil d'acheteur**

La notification d'une décision, observation ou information faisant courir un délai peut être effectuée par le biais du profil d'acheteur dans les conditions suivantes :

La notification du marché et de ses avenants sera effectuée via le profil acheteur PLACE.

En revanche, il n'est pas prévu de notifier les bons de commande ou tout autre document faisant courir un délai via la PLACE.

### **11.1 - Modifications techniques**

Pendant l'exécution du contrat, le pouvoir adjudicateur peut prescrire au titulaire des modifications de caractère technique ou accepter les modifications qu'il propose. La formulation de ces modifications suite à l'acceptation par le pouvoir adjudicateur du devis détaillé du titulaire donne lieu à un avenant.

## **12 - Développement durable**

Il n'est prévu aucune obligation environnementale dans l'exécution de l'accord-cadre.

## **13 - Constatation de l'exécution des prestations**

### **13.1 - Vérifications**

Les vérifications quantitatives et qualitatives simples seront effectuées au moment même de l'exécution de service (examen sommaire) conformément aux articles 27 et 28.1 du CCAG-FCS.

Les vérifications seront effectuées par le service mutualisé au niveau régional Comptabilité Tiers.

### **13.2 - Décision après vérification**

A l'issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 29 et 30 du CCAG-FCS.

## **14 - Garantie des prestations**

Aucune garantie n'est prévue.

## **15 - Droit de propriété intellectuelle**

Par dérogation à l'article 37 du CCAG-FCS, les résultats réalisés dans le cadre de l'accord-cadre font l'objet d'une cession à titre exclusif au profit du pouvoir adjudicateur.

## **16 - Pénalités**

### **16.1 - Pénalités de retard**

Lorsque le délai contractuel d'exécution ou de livraison est dépassé, par le fait du titulaire, celui-ci encourt, par jour de retard et par manquement une pénalité fixée à 40,00 €.

Le titulaire est exonéré des pénalités de retard dont le montant total ne dépasse pas 1 000,00 € pour l'ensemble de l'accord-cadre, conformément aux stipulations de l'article 14.1.3 du CCAG-FCS.

Conformément aux stipulations de l'article 14.1.2 du CCAG-FCS, le montant total des pénalités de retard est plafonné à 10,0 % du montant du marché, de la tranche ou du bon de commande.

Les pénalités de retard sont appliquées après mise en demeure adressée au titulaire et restée sans effet dans un délai de 15 jours, conformément à l'article 14.1.1 alinéa 1 du CCAG-FCS.

## 16.2 - Autres pénalités spécifiques

Pénalités	Occurrence	Valeurs	Précisions
Dossier transmis en contentieux sans l'accord des CCI concernés	Forfaitaire	150,00 €	En cas de dossier transmis en phase contentieuse sans l'accord de la CCI concernée, le titulaire se verra appliquer une pénalité forfaitaire de 150 euros par dossier.
Non transmission d'un certificat d'irrécouvrabilité dans les délais indiqués	Forfaitaire	40,00 €	Forfait de 40€ par manquement
Prise en charge du dossier sur le portail client au-delà d'un délai de 48h / jours ouvrés	Forfaitaire	40,00 €	Forfait de 40€ par manquement et par jour de retard
Premier retour des actions effectuées au-delà d'un délai de 72h / jours ouvrés	Forfaitaire	40,00 €	Forfait de 40€ par manquement et par jour de retard

## 17 - Assurances

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG-FCS, tout titulaire (mandataire et cotraitants inclus) doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du contrat et avant tout commencement d'exécution, qu'il est titulaire des contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

## 18 - Résiliation du contrat

### 18.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre

Les conditions de résiliation de l'accord-cadre sont définies aux articles 38 à 45 du CCAG-FCS.

En cas de résiliation de l'accord-cadre pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire ne percevra aucune indemnisation.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R. 2143-3 et R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du Code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du Code de la commande publique, le contrat sera résilié aux torts du titulaire.

### 18.2 - Redressement ou liquidation judiciaire

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement au pouvoir adjudicateur par le titulaire de l'accord-cadre. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

Le pouvoir adjudicateur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. En cas de redressement judiciaire, cette

mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre est prononcée. Ce délai d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur ou au liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution de l'accord-cadre, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

## **19 - Règlement des litiges et langues**

En cas de litige, seul le Tribunal administratif de Lyon est compétent en la matière.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

## **20 - Clauses complémentaires**

Dispositif de vigilance (Article D 8222-5 du code du travail) : Le titulaire s'engage à fournir tous les 6 mois à compter de la notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les pièces et attestations sur l'honneur prévues à l'article D 8222-5 ou D 8222-7 du code du travail.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont à envoyer à l'adresse suivante :

<https://declarants.e-attestations.com/>

A défaut de production des pièces, le marché pourra être résilié aux torts du titulaire.

## **21 - Dérogations**

- L'article 11 du CCP déroge à l'article 3.1 du CCAG - Fournitures Courantes et Services 2021
- L'article 12 du CCP déroge à l'article 16.2 du CCAG - Fournitures Courantes et Services 2021
- L'article 15 du CCP déroge à l'article 37 du CCAG - Fournitures Courantes et Services 2021
- L'article 18.1 du CCP déroge à l'article 42 du CCAG - Fournitures Courantes et Services 2021

## 22 – Clauses techniques particulières

### **22.1 – Objectif et étendue des besoins**

Les objectifs principaux sont :

- D'apurer le recouvrement des créances actuelles,
- D'écourter les délais de paiement clients,
- De déceler au plus vite tout litige ou problème de solvabilité client,
- De résoudre rapidement les éventuels litiges clients et réduire les risques financiers.

Le Titulaire intervient pour l'ensemble des clients proposés en recouvrement présentés par la CCIR, après accord de la CCI concernée quelle que soit la localisation géographique (France et étranger).

Les prestations de recouvrement, objet du présent marché, concernent uniquement des créances répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- La créance est supérieure à 50,00 € HT (cinquante euros), sauf demande particulière
- Le débiteur est une personne civile ou commerciale, résidant en France ou à l'International
- Le débiteur n'est pas soumis à une procédure collective (sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire), ou procédure équivalente.

**A titre d'information, le volume annuel de clients et montants à recouvrer est repris dans le tableau ci-dessous. Cette volumétrie est estimative et n'engage pas le pouvoir adjudicateur.**

Situation Septembre 2024	Montant instruit	Nombre dossiers	Montant récupéré	Nombres dossiers soldés	Dossier actifs	
					Nombre de dossiers actifs	Montant Dossiers actifs
TOTAL	626 765,38 €	275	350 375,31 €	145	18	96 290,95 €

### **22.2 - Rôle, obligations et responsabilité du titulaire**

La prestation de recouvrement intervient dans le cadre d'une relation dite de mandat par laquelle, le mandant (en l'espèce chaque CCI) donne mandat à un mandataire (le titulaire), de le représenter dans l'accomplissement du recouvrement susvisé.

Le titulaire devra :

- Recouvrer d'abord les créances en phase amiable,
- Recouvrer les créances en phase contentieuse, après l'accord préalable de la CCIT.
- Relancer annuellement le cas échéant, les mandataires judiciaires en cas de procédure collective.

Le cas échéant :

- Diligenter les visites domiciliaires, après l'accord préalable de chaque CCI.
- Diligenter les enquêtes de solvabilité du débiteur en France, après l'accord préalable de chaque CCI.

Le titulaire s'engage à recouvrer les créances dans le respect total du cadre législatif exigé par le Code des procédures civiles d'exécution.

Il appartient au titulaire du marché de prendre toutes les dispositions, moyens humains et matériels nécessaires afin de garantir la réalisation des prestations de recouvrement confiées. Le titulaire a, à ce titre, la responsabilité totale de la bonne exécution des prestations et est soumis à une obligation de moyens.

En cas d'anomalie, de retard ou de difficulté susceptible d'entraver la réalisation de la prestation, le titulaire du marché devra immédiatement et sans délai informer les services du Pouvoir Adjudicateur.

Le titulaire s'engage à prendre en charge, la gestion de l'intégralité de chaque dossier de recouvrement, quelle que soit la procédure de recouvrement confiée, et principalement :

- L'ensemble des relations avec les correspondants locaux, les intervenants, les avocats ou toute autre personne impliquée, pour assurer le cas échéant la représentation de la CCI devant chaque juridiction compétente.
- La traduction en français des documents étrangers, le cas échéant.

Au fur et à mesure de l'apparition des besoins, le titulaire est saisi en vue de diligenter les procédures de recouvrement adéquates. Ainsi, les dossiers de recouvrement seront transmis au titulaire du marché, par voie dématérialisée sur le portail client.

### **22.3 – Lancement du marché**

Le lancement du marché fera l'objet d'une réunion préalable avec le groupe projet, piloté par un chef de projet, puis d'une réunion de présentation auprès des CCI.

Ces réunions préalables visent à cadrer le processus harmonisé de recouvrement, en cohérence avec les relances déjà effectuées et de la typologie de clients à relancer.

Un comité de suivi des relances clients se réunit semestriellement pour évaluer l'état d'avancement du traitement des créances. Le titulaire est tenu d'assister à ces réunions en distanciel ou présentiel.

#### **Typologie des clients :**

Les Tiers relancés sont de 3 types :

- Client organismes publics
- Clients établissement privés
- Fournisseurs débiteurs

### **22.4 - Recouvrement amiable**

Le recouvrement amiable est réalisé par la CCIR, conformément à la procédure interne de relance et de recouvrement en annexe 1.

La CCIR peut le cas échéant engager la procédure d'injonction de payer.

Le Titulaire procède au recouvrement amiable des créances supérieures à 50 € dans le prolongement de la procédure de relance réalisée par la CCIR et avant toute phase contentieuse.

Dans ce cadre, il doit établir un dialogue constructif avec le débiteur (mail, téléphone...), identifier les litiges ou blocages, et négocier si besoin une nouvelle date ou un échéancier de paiement.

En cas de proposition d'un échéancier de règlement par le client, celui-ci devra être validé par la CCIT.

Pour les créances inférieures à 4 000 € HT, le recouvrement pourra être effectué directement par voie d'huissiers, dans le cadre de la procédure simplifiée, et après accord de la CCI.

A partir d'une liste des créances en retard de paiement, d'une liste de clients (comportant numéro client, raison sociale, adresse, numéro de téléphone...) et de factures fournies par la CCIR, le prestataire effectuera en priorité des relances téléphoniques.

Le titulaire fournira un compte rendu écrit hebdomadaire des actions menées, comportant les remarques et informations obtenues pour chaque tiers

A l'issue du recouvrement amiable, si le dossier n'est pas recouvré et s'il est décidé de ne pas poursuivre le recouvrement par voie judiciaire, un certificat d'irrecouvrabilité sera établi par le titulaire.

### **22.5 - Prestation éventuelle : Enquête domiciliaire et de solvabilité**

Avant d'engager le recouvrement d'un dossier, il pourra être demandé préalablement au titulaire de vérifier la réalité juridique et la solvabilité du client débiteur.

L'enquête pourra être simple ou approfondie en fonction de la situation et des sommes à recouvrer.

### **22.6 - Recouvrement judiciaire**

En cas d'échec du recouvrement amiable par les CCI ou par le Titulaire, il pourra être décidé de procéder au recouvrement judiciaire afin de forcer le débiteur à régler la créance.

Chaque CCI donnera mandat au Titulaire pour recouvrer les créances pour son compte.

Le client devra alors régler directement le Titulaire.

Le titulaire devra proposer à titre de conseil, la procédure la plus adéquate, en s'appuyant sur son réseau d'huissiers et d'avocats partenaires.

La procédure engagée doit être adaptée à la situation en privilégiant la moins onéreuse, tout en restant cohérente avec les relances déjà effectuées, dans l'ordre de présentation ci-dessous :

- La procédure d'injonction de payer (procédure simplifiée),
- L'assignation au paiement, en cas d'échec des procédures précédentes.
- Le référé-provision, dès lors que la créance ne peut être contestable et que le dossier est complet.

A l'issue du recouvrement judiciaire, si le dossier ne peut être recouvré et qu'aucun moyen de récupérer le montant de la créance n'a été trouvé, un certificat d'irrecouvrabilité sera établi par le titulaire.

Ce dernier restituera alors à la CCIR toutes les pièces originales confiées en sa possession.

Les parties conviennent d'un commun accord que le titulaire reversera aux CCI dans le mois qui suit au plus tard ou conformément aux dispositions légales en la matière, le montant intégral des sommes encaissées sur son compte durant le mois précédent. Ce reversement devra être

accompagné d'un état récapitulatif qui indiquera mensuellement, l'état des encaissements réalisés pour chaque dossier confié et transmis pour le mois écoulé.

### **22.7 – Portail client**

Les fonctionnalités attendues du portail client sont les suivantes :

- Arborescence CCIT/CCIR, avec confidentialité par CCI et vue consolidée au niveau régional
- Mise à disposition des Mandats
- Import en masse des dossiers via matrice excel
- Dossier client : accès en flux réel au suivi, montant des sommes recouvrées du dossier, suivi des actions réalisées, promesses de paiement, suivi des encaissements, échéancier de paiement, suivi des procédures judiciaires,
- Qualification du référentiel des messages (procédure en cours – soldé - payé) et possibilité de personnalisation
- Messagerie CCI/Gestionnaire,
- Reporting standard : principaux états standards, tableaux de bord, indicateurs exportables avec graphiques,
- Reporting personnalisé : possibilité de paramétrage d'un reporting dynamique selon modèle en annexe, avec la synthèse des dossiers suivis et leur statut. Possibilité d'automatiser un envoi mensuel sur boîte mail
- Moteur de recherche de dossiers par critères
- Exports des données sous format Excel : Export des dossiers, statut, historiques et commentaires

### **22.8 - Reporting**

Le comité interne de suivi des relances clients doit être en mesure de fournir des indicateurs hebdomadaires sur l'état d'avancement des recouvrements.

Le Titulaire propose un outil de gestion des recouvrements, afin de permettre à la CCIR d'accéder en temps réel ou a minima de manière hebdomadaire, au suivi des procédures engagées et résultats obtenus.

Le Titulaire doit fournir de manière mensuel le suivi de l'engagement des recouvrements et des procédures, ainsi que le compte-rendu des résultats obtenus et des montants recouvrés par CCI.

La CCIR souhaite pouvoir disposer en push avec envoi sur boîte mail, d'un reporting personnalisé des informations

Plus généralement, le Titulaire pourra mettre à disposition les outils et solutions permettant d'optimiser ou d'automatiser le traitement du reporting.



## **23 – Livrables attendues et délais de réalisation des prestations**

Le titulaire du marché s'engage à réaliser les prestations et communiquer au pouvoir adjudicateur les livrables dans les délais définis ci-après :

<b>Prestation/ Livrables</b>	<b>Délai de transmission</b>
1 - Prise en charge du dossier sur le portail client	24h attendu (jours ouvrés)
2 – Premier retour des actions effectuées	48h attendu (jours ouvrés)
3 - Etat récapitulatif des sommes recouvrées et reversées	Hebdomadaire : les états récapitulatifs des sommes recouvrées et reversées doivent être transmis chaque semaine avec une synthèse mensuel.
4 - Certificat d'irrecouvrabilité	Dans les 3 jours qui suivent l'échec de la procédure amiable ou judiciaire
5 – Proposition d'échéancier	Après négociation avec le débiteur, le titulaire devra demander l'accord à la CCIR dans les 3 jours ouvrés qui suivent la négociation avec le débiteur.
6 - Ordonnance d'injonction de payer	Le titulaire devra transmettre une copie de l'ordonnance d'injonction de payer dans les 3 jours ouvrés

## **24 – Interlocuteur unique et équipe dédiée**

Le Titulaire désigne un interlocuteur unique et l'équipe dédiée au marché, en charge de l'exécution des prestations.

L'interlocuteur unique centralise le pilotage et la conduite des prestations, ainsi que les états de reporting.

L'interlocuteur unique et l'équipe devront avoir de bonnes connaissances en matière de gestion de recouvrement amiable et judiciaires des créances civiles et commerciales et, le cas échéant, posséder une copie du récépissé de la déclaration obligatoire délivré par le Procureur de la République auprès du Tribunal de Grande Instance, nécessaire en raison de la réglementation de l'activité ; justificatif lié aux conditions prévues par le décret n° 96-1112 du 18 décembre 1996 portant réglementation de l'activité des personnes procédant au recouvrement amiable des créances pour le compte d'autrui.

Dans le cas où l'un des interlocuteurs n'est plus en mesure d'accomplir cette tâche, le titulaire doit :

- en aviser sans délai le pouvoir adjudicateur et prendre toutes dispositions nécessaires, afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations ;
- proposer au pouvoir adjudicateur, un remplaçant disposant de compétences au moins équivalentes et dont il lui communique le nom, les titres dans un délai d'une semaine à compter de la notification du remplacement.

Le remplaçant proposé par le titulaire est considéré comme accepté par le pouvoir adjudicateur si celui-ci n'est pas refusé dans le délai d'un mois courant à compter de la réception de la notification de remplacement.

Si le pouvoir adjudicateur refuse le remplaçant, le titulaire dispose d'une semaine pour proposer un autre remplaçant.

A défaut de proposition de remplaçant par le titulaire ou en cas de récusation des remplaçants par le pouvoir adjudicateur, l'accord-cadre peut être résilié dans les conditions prévues à l'article 18 du CCAG FCS.

### **25 - Obligation de conseil**

Le Titulaire doit fournir à la CCIR l'ensemble des conseils, des mises en garde, et recommandations nécessaires à la bonne exécution du marché.

Si les conseils, les informations, et les recommandations sont formulés oralement, ils donnent obligatoirement lieu à la remise dans les meilleurs délais d'un document écrit de confirmation.

### **26 – Annexe 1 – Procédure de relance**

### **27 – Annexe 2 – Modèle de courrier de relance**

### **28 – Annexe 3 – Modèle Reporting personnalisé**