

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (CCP)

Objet du contrat :

Prestations de services d'accompagnement de la Mission Expérience Usagers dans la mise en place d'un outil d'écoute et d'analyse de la voix de l'utilisateur

Pouvoir adjudicateur :

Agence nationale de l'habitat (Anah)

Catégorie :

Marché public de Prestations de Services

Mode de passation :

Appel d'offres ouvert passé en application des articles L. 2120-1.3°, L. 2124-2, R. 2124-2.1°, R. 2161-2 à 5 du code de la commande publique

Technique d'achat :

Accord cadre à bon de commande

TABLE DES MATIÈRES

1.	PRÉSENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR	4
1.1.	Rôles et missions de l'Anah	4
1.2.	Les aides à la rénovation des logements (énergétique, adaptation, périmètre susceptible de s'élargir) mises en œuvre par l'Anah	4
2.	CONTEXTE DE L'ÉCOUTE DE LA VOIX DES USAGERS	5
3.	OBJET DU CONTRAT	5
4.	PRESTATIONS ATTENDUES.....	6
4.1	Description des prestations à reprendre et à poursuivre.....	6
4.2	Description des prestations en initialisation ou nouvelles à intégrer	6
4.2.1	Centraliser les sollicitations aux usagers en matière de satisfaction, de contribution aux améliorations de service (initialisation)	6
4.2.2	Solliciter les avis de nos usagers autrement que par courriel (nouvelle, part à commande) .	7
4.2.3	Analyser la voix des téléconseillers (nouvelle, part à commande)	7
4.2.4	Restitution des résultats (initialisation)	7
4.3	Périmètres du besoin d'écoute et d'analyse de la voix de l'utilisateur	8
5.	MODALITÉS TECHNIQUES ET ATTENTES FONCTIONNELLES	9
5.1.	Évolutions à prévoir pour 2025, 2026 et 2027 au niveau de l'Agence.....	10
5.2.	Évolutions à prévoir pour l'année d'exécution du marché	10
5.3.	Évolutions ultérieures à prévoir (mars 2026 – mars 2028).....	11
6.	COTRITAINTS	12
7.	ALLOTISSEMENT.....	12
8.	PROCÉDURE DE PASSATION ET TECHNIQUE D'ACHAT	12
9.	DURÉE DU CONTRAT ET DÉLAIS D'EXÉCUTION	13
9.1	Durée du contrat	13
9.2	Délais d'exécution.....	13
9.3	Prolongation des délais d'exécution.....	13
10.	PIÈCES CONTRACTUELLES.....	13
11.	INTERVENANTS.....	14
11.1	Représentant du pouvoir adjudicateur	14
11.2	Représentant du titulaire.....	14
12.	CONDUITE DES PRESTATIONS PAR LE TITULAIRE	14
13.	VÉRIFICATION ET ADMISSION DES PRESTATIONS	15
14.	SUIVI DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	15
15.	PRIX DES PRESTATIONS	15
15.1	Contenu des prix.....	15
15.2	Nature des prix	15
15.3	Modalités de variation des prix	15
16.	DÉCLENCHEMENT DES PRESTATIONS FORFAITAIRES ET MODALITÉS D'ÉMISSION DES BONS DE COMMANDE.....	16
16.1.	Déclenchement des prestations forfaitaires	16
16.2.	Émission de bon de commande.....	16
17.	MODALITÉS DE RÉGLEMENT DES PRESTATIONS.....	16
17.1	Rythme des règlements.....	16
17.2	Contenu et forme des factures.....	16
17.3	Modalités de paiement en cas de sous-traitance.....	17
17.4	Délai global de paiement	18
17.5	Retard administratif du paiement des factures.....	18
18.	CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	18
18.1	Confidentialité	18
18.2	Protection des données personnelles.....	18
19.	UTILISATION DES RÉSULTATS	19
20.	RÉVERSIBILITÉ.....	19
21.	RESPONSABILITÉ.....	19

22.	PÉNALITÉS.....	19
22.1	Pénalités pour retard	19
22.2	Pénalités pour indisponibilité de la solution	19
22.3	Pénalités pour violation des obligations de sécurité ou de confidentialité.....	20
23.	CLAUSE OPEN DATA.....	20
24.	CLAUSE ENVIRONNEMENTALE	20
25.	DISPOSITIF DE VIGILANCE (article D. 8222-5 du code du travail).....	20
26.	RÉSILIATION	20
26.1	Résiliation pour faute du titulaire.....	20
26.2	Résiliation pour motif d'intérêt général.....	21
26.3	Liquidation du contrat résilié	21
27.	SOUS-TRAITANCE	21
28.	MARCHÉS CONCLUS SANS PUBLICITÉ NI MISE EN CONCURRENCE	21
29.	DÉROGATIONS AU CCAG-TIC	21

1. PRÉSENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR

1.1. Rôles et missions de l'Anah

Créée en 1971, l'Agence Nationale de l'Habitat (Anah) est l'opérateur de référence de l'amélioration du parc de logements privés existants. Les missions de l'Anah s'organisent autour de deux axes étroitement liés :

- La lutte contre les fractures sociales et territoriales
- La lutte contre la précarité énergétique

L'Anah encourage la réalisation de travaux de rénovation des logements en accordant des aides financières et en accompagnant les particuliers et les syndicats de copropriétaires. Dans ce cadre-là, l'Anah se charge de la gestion et de la distribution d'aides à la rénovation (Ma Prime Rénov – parcours accompagné ou par geste ; Ma Prime Adapt'...).

1.2. Les aides à la rénovation des logements (énergétique, adaptation, périmètre susceptible de s'élargir) mises en œuvre par l'Anah

L'Anah a pour mission d'améliorer le parc privé de logements existants. Elle accorde des aides financières aux propriétaires et accompagne les collectivités dans la mise en œuvre de leur politique de l'habitat privé.

Ses aides s'articulent notamment autour des grands enjeux suivants :

- amplifier la rénovation énergétique avec Ma Prime Renov'
- accompagner la perte d'autonomie avec Ma Prime Adapt'
- soutenir les copropriétés avec Ma Prime Renov' Copropriétés
- agir contre l'habitat indigne avec Ma Prime Logement Décent
- améliorer le parc locatif privé

Selon leur contexte, ces aides peuvent s'adresser aux propriétaires bailleurs, aux propriétaires occupants, aux copropriétés, aux locataires.

Au total, l'Anah a financé la rénovation de 623 790 logements en 2023 grâce aux 3,12 milliards d'aides distribuées.

L'Anah intervient pour ces aides sur la totalité des parcours de bout en bout, depuis l'information initiale des ménages jusqu'à l'appropriation du logement (maîtrise d'usage) par ses habitants, post-travaux.

Dans ce cadre, l'Anah, pilote depuis janvier 2022, le service public de la rénovation de l'habitat en lien avec les collectivités territoriales déployé au sein des Espaces Conseil France Renov'.

Les conseillers France Renov' ont des missions d'information, d'orientation et de conseils des ménages dans leur projet de rénovation de l'habitat. Ce réseau constitue un point d'entrée unique et de proximité au quotidien pour les ménages. Il est constitué de 500 guichets (plus de 2 500 conseillers) présents sur l'ensemble du territoire. Par ailleurs, ce réseau, initialement mobilisé sur la rénovation énergétique prend désormais en charge l'ensemble des champs de la rénovation de l'habitat (perte d'autonomie, habitat indigne ou dégradé...)

L'Anah peut être concernée au fil de l'eau par des évolutions réglementaires plus ou moins significative et des ajustements de ses parcours pour améliorer le service aux usagers.

À titre d'exemple, on peut citer parmi les évolutions en 2024 :

- L'Anah au 1^{er} janvier 2024 a fait évoluer ses dispositifs avec la mise en place du parcours accompagné pour les usagers qui réalisent des rénovations d'ampleur et recourent aux Accompagnateurs Rénov'.

- L'Anah et l'ANCT se sont engagés dans un partenariat pour améliorer le maillage territorial de France Rénov' via France Services et aller au plus près des besoins des ménages notamment ceux éloignés de l'administration et/ou du numérique.
- Au 15 juillet 2024 : l'Anah a mis en place un dispositif de sécurisation des comptes pour tous les usagers de sa plate-forme maprimerenov'

2. CONTEXTE DE L'ÉCOUTE DE LA VOIX DES USAGERS

Pour l'Anah la prise en compte des remontées des usagers (verbatims, satisfaction) est essentielle dans la mise en place d'actions d'amélioration continue de la relation aux usagers, de manière corrective ou prospective. Mettre l'utilisateur au cœur du dispositif est une préoccupation constante et continue pour poursuivre l'acculturation de toutes les parties prenantes à la satisfaction usager globale à toutes les étapes du parcours. Dans ce cadre, l'Anah s'est dotée d'un Service d'Amélioration de la Relation aux usagers (7 ETP) pour structurer et assurer opérationnellement la prise en compte des usagers.

L'outil d'écoute et d'analyse de la voix de l'utilisateur s'intègre dans ce contexte. Il permet de collecter et d'analyser de manière régulière les remontées des usagers sur différents canaux et d'identifier en continu les actions à déployer pour améliorer la qualité de service.

Ainsi, la voix des usagers est écoutée et analysée depuis juin 2022 à raison de 25 000 verbatim collectés sur différents canaux (téléphone, formulaires de contact, enquêtes, etc.). Un monitoring des irritants potentiels (à présent au nombre de 38) est opéré tous les mois, des questionnaires de satisfaction sont réalisés en continu et permettent aussi d'alimenter l'écoute en verbatim via des champs libres de réponse analysés automatiquement. Ces travaux permettent de mener des études approfondies sur des problématiques qui viennent enrichir le monitoring des irritants quand le suivi dans la durée est souhaité. Cet outil permet aussi de solliciter nos usagers, et d'identifier ceux qui sont désireux de contribuer à l'amélioration du service.

Ce dispositif a permis d'objectiver les difficultés rencontrées par les usagers au cours des 3 dernières années et l'Anah dispose à présent d'une connaissance des usagers et des irritants, de la sensibilité sur ces irritants.

Cet outil doit être reconduit pour poursuivre ces travaux toujours en s'intégrant au sein d'une organisation et d'une animation associant l'ensemble des directions de l'agence, et avec l'objectif d'assurer une amélioration continue des processus et de l'expérience usager.

Le périmètre du présent marché intègre également l'envoi de questionnaires à toutes les étapes du parcours de l'utilisateur. Jusqu'alors, la diffusion de questionnaires en phase d'information / conseil / orientation était issue d'un système d'envoi distinct du reste de la Voix de l'Usager. Ces envois sont désormais intégrés au présent marché.

3. OBJET DU CONTRAT

La réalisation des prestations se distingue dans le présent marché par un ensemble forfaitaire de missions et des possibilités optionnelles de développement complémentaire (part à bons de commande selon un plafond).

Le présent contrat a pour objet des prestations de services d'accompagnement du Service d'Amélioration de la Relation Usagers dans la mise en place d'une solution d'écoute et d'analyse de la voix de l'utilisateur et des téléconseillers.

Dans sa partie forfaitaire, cette prestation intègre :

- la formalisation de la préparation de questionnaires numériques et de tout autre mode de collecte de la données (transcription d'écoutes, autres types de sollicitations, autres modes de captation de la donnée notamment recueil d'informations sur Internet) ;
- l'envoi des questionnaires (sur la base de fichiers contacts mis à disposition par l'Anah avec la solution Anah à savoir Mailjet à ce jour qui permet des envois avec des adresses expéditeurs en @anah.gouv.fr) / l'activation des modes de collecte ;

- le stockage de ces données, propriété de l'Anah sur les serveurs mis à disposition par le prestataire ;
- la restitution de ces données et leur transmission à tout moment selon les modalités définies par l'Anah. Des données de détail et agrégées pourront être demandées ;
- la conception et l'automatisation de calculs d'indicateurs associés aux données collectées et de tableaux de bord, ainsi que la formation d'utilisateurs-clés à la maîtrise de la solution fournie par le prestataire (datavisualisation ; évolution en continu et selon les besoins de ces tableaux de bord) ;
- le partage des règles de calcul des indicateurs avec l'Anah, la formalisation de documents sur le suivi des évolutions de ces règles ;
- les développements prévus à compter de l'initialisation.

Dans sa partie à bons de commande, la prestation prévoit la possibilité d'études supplémentaires ou de nouvelles modalités d'analyse et/ou de saisine des usagers.

4. PRESTATIONS ATTENDUES

4.1 Description des prestations à reprendre et à poursuivre

- Outil : solution permettant de :
 - o Collecter les remontées des usagers à partir de différents canaux (téléphone, formulaires de contact, courriels, site web, réseaux sociaux)
 - o Éléments de volumétrie : plusieurs milliers d'appels reçus sur le canal téléphone par jour et via les formulaires de contact reçus
 - o Faire de l'analyse sémantique sur les remontées des usagers
 - o Calculer des indicateurs de satisfaction
 - o Restituer ces analyses sous la forme de rapports ou de tableaux de bord
 - o Créer et diffuser des enquêtes de satisfaction en utilisant l'outil de mailing Anah à savoir Mailjet ou tout autre solution qui serait choisie par la MOA.

Accompagnement : assistance technique au déploiement de la solution et à son intégration à l'environnement SI et accompagnement dans le paramétrage et l'automatisation des calculs des indicateurs et des tableaux de bord

- Formation et acculturation : supports et animation de formations entre 5 et 10 collaborateurs Anah (à titre indicatif) à la maîtrise de la solution de manière autonome, pour tout type d'accès (standard, avancé, administrateur)

4.2 Description des prestations en initialisation ou nouvelles à intégrer

4.2.1 Centraliser les sollicitations aux usagers en matière de satisfaction, de contribution aux améliorations de service (initialisation)

- Les questionnaires actuellement envoyés aux usagers 10 jours et 1 an après leur rendez-vous avec un conseiller France Renov' devront être intégrés et ce à la fois pour :
 - o les envoyer à compter du démarrage du marché ;
 - o disposer de l'historique des résultats reçus et avec les data-visualisations associées à minima dans la configuration au T2 2025 sur la base des fichiers à recevoir sous format .CSV par l'actuel prestataire dans la phase de réversibilité. A cela s'ajouteront les data-visualisations qui seront fournies (historique de 50K réponses de 2021 à 2024 pour information) ;
 - o les propositions du prestataire pour la mise en œuvre d'évolutions demandées par l'Anah devront tenir compte du nécessaire besoin de garantir la continuité de l'information et de l'analyse ;

- l'état des sollicitations envoyées aux usagers devra être suivie en temps réel, ainsi que la réception et l'incrémentation des résultats pour appréhender le nombre d'envoi, et les taux usuels de ce type d'envoi à savoir taux de réception, ouverture, réponse, partielle et complète etc. Ces suivis d'indicateurs seront possibles sur tous les modes de contacts sortants ou entrants, écrits ou vocaux. Le mode d'échange sera à déterminer entre le prestataire de service et l'Anah (Delta, Full, etc.).
- Cette centralisation permettra aussi d'avoir :
 - une visibilité sur les sollicitations en cours et identifier les profils de répondants sur la totalité des questionnaires.
 - gérer les fréquences de sollicitations, les faire évoluer en fonction des besoins et des contacts, mais aussi les suspendre sur certaines périodes, de les reprendre, etc.
 - de capitaliser sur les sollicitations réalisées, les sujets associés, d'intégrer les panels des personnes sollicitées pour de nouvelles requêtes,
 - de consolider le suivi des sollicitations de manière transversale,
 - de disposer de cette cartographie à jour, en temps « réel »,
 - etc.
- La data-visualisation pourra aussi à cet horizon de 2025, et sur la part à commande, tenir compte de personae définis par le service d'amélioration de la relation usager (SARU) de l'Anah au cours du contrat. Ces personae pourront donner lieu à un mode particulier de restitution.

4.2.2 Solliciter les avis de nos usagers autrement que par courriel (nouvelle, part à commande)

À l'heure actuelle, seuls les usagers ayant ouvert un compte sur une de nos plateformes peuvent être recontactés pour solliciter leur avis quelle que soit l'étape du parcours à laquelle ils sont. Au-delà de la reprise des sollicitations après un rendez-vous avec un Conseiller France Services : l'Anah souhaite pouvoir aussi à court terme solliciter les avis des usagers qui la contactent pour des informations sur la rénovation (et notamment les usagers qui n'ont, ni ne créent de compte, ni ouvert un dossier). En effet, à l'heure actuelle, une forte proportion des contacts téléphoniques concerne la demande d'information générale sur la rénovation de l'habitat. Le suivi de la satisfaction de ce type de prise de contact est à mettre en place y compris vers des publics qui peuvent être réticents au digital. Une solution devra pouvoir être mise en œuvre là aussi.

Le prestataire s'attachera à proposer une solution de sollicitation des usagers par téléphone en mode vocal ou tchat ou tout autre solution qui pourrait répondre aux besoins de sollicitations d'usagers éloignés du digital, de l'écrit, etc.

4.2.3 Analyser la voix des téléconseillers (nouvelle, part à commande)

À horizon 2026, l'Anah envisage de mettre en place une écoute des téléconseillers de son centre national de relation usagers pour disposer d'une écoute de la voix des téléconseillers. Cette extension de service à l'écoute de la voix des téléconseillers, permettra de travailler plus fortement et de manière plus opérationnelle sur l'amélioration de la qualité de la production de la plateforme téléphonique, premier canal de communication avec les usagers. Ces travaux permettront de partager une vision partagée de l'état des lieux et du diagnostic, de quantifier et localiser les tensions, d'identifier les zones de progrès et de structurer les actions, et de la monitorer en évolution. Cette matière première, la voix des téléconseillers, sera indispensable pour mettre en œuvre les objectifs de l'Anah quant à la mise en œuvre du langage clair comme outil de transformation du service public. Il n'est pas envisagé d'écoute de la voix des conseillers au niveau local.

4.2.4 Restitution des résultats (initialisation)

- Dans le cadre de la territorialisation de son activité (déconcentration), l'Anah souhaite pouvoir intégrer une restitution territorialisée de ses données d'activité, à une granularité

restant à définir (échelon régional, départemental, local (commune et/ou guichet d'accueil des usagers concerné) et potentiellement à intégrer aux questionnaires pour permettre la collecte de l'information sur le territoire concerné.

- Les besoins de partage et de reporting de l'Agence impliqueront que soient proposées :
 - o des solutions de datavisualisation, des synthèses, et des reportings le plus possible automatisables, avec des requêtes que l'on peut remobiliser, et avec la possibilité de les faire évoluer en autonomie (c'est-à-dire par les utilisateurs finaux internes) ;
 - o par ailleurs, ces éléments de synthèse devront être exportables sur des formats partageables du plus grand nombre (PPT ; PDF ; XLS ; CSV) pour ne pas générer de besoin de retraitement.

Les délais et conditions d'exécution des prestations sont précisées dans l'offre technique du titulaire.

Sur la base d'une liste d'indicateurs à surveiller particulièrement, le prestataire proposera et mettra en œuvre un tableau de bord permettant de suivre les évolutions significatives des indicateurs balisés par la Voix de l'utilisateur dans une visée de comparaison dans le temps (ex : les items ayant connus la plus forte hausse / la plus forte baisse qualitative au cours du mois / trimestre / année). Il conviendra de pouvoir rajouter des indicateurs et d'envisager des évolutions des rapports pour mettre en place de nouveaux indicateurs sur des irritants thématiques par exemple, par dispositif ou par aide ou par secteur géographique ou par toute autre critère, afin de disposer d'une data visualisation sur la durée pour identifier les impacts, les effets des plans d'actions sur des sujets qui font l'objet d'une focalisation forte et d'amélioration par les services.

Les travaux et l'amélioration continue des reportings font l'objet d'échanges hebdomadaires et d'un dimensionnement en cohérence avec les ressources proposées par le prestataire dans son offre pour répondre aux besoins de l'Anah sur la part forfaitaire.

4.3 Périmètres du besoin d'écoute et d'analyse de la voix de l'utilisateur

- L'outil d'écoute et d'analyse de la voix de l'utilisateur a pour vocation d'intervenir sur plusieurs canaux d'écoute de la voix de l'utilisateur.
- La liste ci-dessous présente la liste des périmètres métiers d'intérêt d'écoute et d'analyse de la voix de l'utilisateur :
- Analyse sémantique des verbatims des usagers :
 - o Téléphone : analyse des conversations téléphoniques
 - o Formulaires de contact : analyse des réponses aux formulaires de contact
 - o Site internet : analyse des champs libres à une enquête de satisfaction
 - o Courriels : analyse des courriels envoyés par les usagers
 - o Réseaux sociaux et forums ou sites spécialisés : analyse de publications et de commentaires
 - o Je donne mon avis/SP+ : utilisation des réponses partagées par l'utilisateur sur cette plateforme (<https://observatoire.numerique.gouv.fr/Aide/Donner%20son%20avis>)
 - o VoxUsagers : utilisation des expériences MaPrimeRénov' partagées par l'utilisateur sur cette plateforme (<https://www.plus.transformation.gouv.fr/voxsusagers/>)

- Diffusion, collecte et analyse d'enquêtes de satisfaction :
 - o Téléphone : diffusion d'une enquête de satisfaction par téléphone en fin d'appel
 - o Site internet : analyse des réponses à une enquête de satisfaction et mise en place de nouvelles enquêtes de satisfaction
 - o Tchats : analyse des réponses à une enquête de satisfaction et mise en place de nouvelles enquêtes de satisfaction
 - o Courriels : diffusion d'enquêtes de satisfaction par courriel
 - o Réseaux sociaux : diffusion de mini-enquêtes par canal privé

La liste des périmètres pourra évoluer en cours d'exécution des prestations. En fonction de la nature des évolutions, les modifications apportées au périmètre initial seront formalisées par voie d'avenant ou pourront faire l'objet de la conclusion d'un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, conformément à l'article 28 du présent cahier des clauses particulières (CCP).

5. MODALITÉS TECHNIQUES ET ATTENTES FONCTIONNELLES

L'outil de Voix de l'Usager permet de visualiser les enseignements tirés des analyses dans un même espace, qui offrira des reportings clairs, avec des niveaux de granularités administrables. Cet outil devra également permettre de concevoir, paramétrer et exécuter des enquêtes de satisfaction, et de collecter et d'analyser ses résultats.

L'outil d'écoute et d'analyse de la voix de l'utilisateur doit également offrir la possibilité d'importer des sources de données provenant de différents canaux et d'exporter à la fois les données brutes permettant d'obtenir les résultats d'analyse et les résultats des analyses réalisées :

- o Certaines données liées aux interactions à analyser depuis certains canaux seront récupérées par connexions API ou par d'autres connecteurs (permettant une automatisation optimale du futur outil) ;
- o D'autres données sont à intégrer dans l'outil de Voix de l'Usager par import manuel, qui devra être automatisé autant que possible. Elles pourront provenir d'extractions de différents formats (ex : Excel, Word, CSV, JSON, formats audio wave) ;
- o Les tableaux de bord et les résultats des analyses réalisés et devront pouvoir être exportés sous différents formats (ex : PDF, Excel, Word).

À noter que l'Anah travaille à la mise en place d'une Datafabrik qui viendra se substituer à l'actuel hub de datas de l'Agence appelé Infocentre. Cette solution sera mise en œuvre à l'horizon du 3^e trimestre 2025 et est susceptible de créer des modifications dans les modalités d'approvisionnement des données nécessaires à la bonne réalisation des prestations. Ces modifications induites par la mise en place de la Datafabrik sont à intégrer aux travaux attendus.

La reprise des données

Les données issues de la voix de l'utilisateur (2022-2025) comprennent les données collectées ainsi que les indicateurs et analyses issus de l'outil existant. Elles seront collectées et exportées par l'actuel prestataire pour être transmises à la Direction des Systèmes d'Information et du Numérique (DSIN) de l'Anah qui sera en mesure de capitaliser l'ensemble des données des prestations réalisées et de les rendre compatibles pour que le prestataire les intègre (formats suivants envisagés : wave CSV PDF XLS). La DSIN sera garante de cette jonction auprès du SARU.

Au lancement du marché (mars 2025), les données se présentent sous la forme de XLS, CSV, zippées et chiffrées (à minima AES 256) via des SFTP.

Les données futures du nouveau marché devront répondre aux mêmes spécificités techniques que celles décrites ci-dessus avec quelques précisions à apporter sur les règles de vie et de gestion à savoir : les données futures devront de la même façon être intégrées, exportables et transmissibles.

Ces trois vagues de données devront toutes avoir les spécificités techniques conformes aux exigences des besoins décrits ci-dessous et aux exigences définies par la DSIN de l'Anah qui est, sera et restera propriétaire des données.

À savoir :

→ les approvisionnements actuels en données sont :

- quotidiens pour permettre la réalisation des envois de formulaire pour suivre la satisfaction des usagers après qu'ils aient eu une conversation téléphonique avec notre N° unique ;
- hebdomadaires pour permettre la réalisation des envois de formulaire pour suivre la satisfaction des usagers après qu'ils aient eu un contrôle sur place (en cours de finalisation en cet automne 2024 ;
- mensuels ou selon tout autre fréquence pour un certain nombre de sources.

→ Sur les envois actuels de courriels de sollicitation aux usagers :

Ils partent de la solution interne de l'Anah « mailjet », interopérable par API qui permet d'envoyer des courriels avec une adresse émettrice en @anah.gouv.fr ce qui favorise la confiance des lecteurs pour de meilleurs taux d'ouverture et de réponse.

À noter : une notice de documentation sera conçue et élaborée et mise à jour tout au long de la prestation pour faciliter la prise en main pour tous les utilisateurs mais aussi décrire les modes de transfert, les productions, les formats, les flux de datas et les moments d'enrichissement. Cette notice permettra à tout nouvel arrivant de comprendre et d'acquérir les compétences pour maîtriser cet outil. Le sommaire envisagé, susceptible d'évoluer sur la base des propositions du prestataire retenu, sera le suivant : présentation, objectifs, caractéristiques techniques, spécifications techniques, formats, usages, exemples, problèmes courants et solutions, modalités RGPD, liste des réalisations et classement.

5.1. Evolutions à prévoir pour 2025, 2026 et 2027 au niveau de l'Agence

- En 2025, l'Anah fait évoluer sa contractualisation avec les collectivités locales pour consolider le déploiement du service public de la rénovation de l'habitat, France Rénov', (déconcentration) et faciliter l'intervention des collectivités en faveur de la rénovation de leur parc de logements privés.
- L'Anah mène et poursuit en permanence et de manière volontaire des actions qui visent à simplifier et accélérer l'adaptation des logements auprès de tous les usagers : propriétaires occupants, bailleurs, l'ensemble des professionnels des filières de l'immobilier et du bâtiment.

Dans le cadre de cette amélioration, l'Anah est susceptible de faire évoluer son modèle de distribution des aides, au travers de la mise en place d'un site source (unification des comptes), d'une plateforme unique de dépôt et d'un CRM.

5.2. Évolutions à prévoir pour l'année d'exécution du marché

L'outil d'écoute et d'analyse de la voix de l'utilisateur devra pouvoir intégrer les axes d'évolutivité suivants :

- Augmentation ou réduction des volumes d'interactions sur les différents canaux
- Refonte des canaux : modification des données sources, connexion à d'autres outils et bases de données
- Élargissement à un périmètre d'activité plus large :
 - o connexion à un périmètre étendu d'outils sources et de bases de données sur plusieurs environnements
 - o Mise à disposition ou partage de la solution à un périmètre territorial plus large (ex : régionaux ou EPCI)
 - o Interfaçage et connexion avec des outils tiers omni-canaux (ex : interfaçage de la solution avec les SI de réseaux d'Espaces conseil France Rénov, dont certains sont organisés avec un CRM intégré, représentant un volume significatif de structures)

5.3. Évolutions ultérieures à prévoir (mars 2026 – mars 2028)

À date, sont identifiées comme des évolutions ultérieures potentielles :

- Élargissement du périmètre des canaux utilisés comme données sources d'écoute de la voix de l'utilisateur : connexion à un périmètre étendu d'outils sources et de bases de données ;
- Développement d'une capacité d'analyse de la voix du téléconseiller
- La possibilité d'augmenter la fréquence d'échanges des données, pour aller peut-être vers du temps réel à terme.

Selon la nature et la profondeur de ces évolutions, elles s'intègrent à l'amélioration continue ou donnent lieu à des développements sur la part à bon de commande du marché.

5.4. Évolutions conduisant à une évolution significative de l'objet ou des conditions du présent marché

Compte tenu de l'incertitude portant sur le périmètre et le contenu du besoin pour les exercices 2 et 3, il est convenu que les évolutions de prestations pourront, en fonction de leur nature et de leur étendue, soit faire l'objet d'un avenant conclu entre les deux parties, soit donner lieu à la conclusion d'un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables.

DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES APPLICABLES

6. COTRAITANTS

Le présent contrat est conclu entre :

L'Anah, Etablissement Public Administratif dont le siège social est sis 8 avenue de l'Opéra, 75 001 PARIS, représentée par Madame Valérie MANCRET-TAYLOR, Directrice Générale (arrêté du 22 décembre 2023 publié au JO le 24 décembre 2023) et désignée comme « Le pouvoir adjudicateur » ou l'Anah, d'une part,

Et

L'entreprise attributaire ci-après désignée comme « le titulaire », d'autre part.

Le titulaire est tenu de notifier immédiatement à l'Anah les modifications du fonctionnement de sa société survenant au cours de l'exécution du contrat, tels que, notamment, les modifications se rapportant aux personnes ayant le pouvoir d'engager la société, à la forme de la société, à sa raison sociale ou à sa dénomination, à l'adresse de son siège social, à son capital social.

7. ALLOTISSEMENT

Conformément aux dispositions des articles L. 2113-10 et R. 2113-2 du code de la commande publique, il est précisé que le présent contrat n'est pas alloti au motif qu'il ne permet pas l'identification de prestations distinctes.

8. PROCÉDURE DE PASSATION ET TECHNIQUE D'ACHAT

La procédure de passation est l'appel d'offres ouvert (articles L. 2124-2, R. 2124-2 1°, R. 2161-2 à 5 du code de la commande publique).

Le marché est conclu :

- pour partie selon la technique de l'accord cadre à bons de commande (prestations ponctuelles),
- à prix forfaitaires et unitaires.

Les prestations regroupant l'ensemble des prestations récurrentes sont rémunérées par application du prix global et forfaitaire indiqué dans la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF).

Les prestations regroupant les prestations ponctuelles sont rémunérées par applications des prix unitaires indiqués au bordereau des prix unitaires (BPU).

Les montants minimum et maximum sur la durée ferme du contrat pour les prestations ponctuelles sont les suivants :

- Montant minimum en € HT : 0 € HT,
- Montant maximum pour la partie unitaire € HT : 60 000 € HT.

Ces montants minimum et maximum sont identiques pour la durée reconduite du contrat, le cas échéant.

L'articles 3 du présent CCP détaille le périmètre des prestations récurrentes prévues de la partie forfaitaire et celui relatif aux prestations ponctuelles de la partie à bons de commandes.

9. DURÉE DU CONTRAT ET DÉLAIS D'EXÉCUTION

9.1 Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée ferme de douze (12) mois à compter de sa notification, reconductible deux (2) fois tacitement pour la même durée.

En cas de non reconduction, l'Anah se prononce par écrit dans un délai de trois (3) mois avant la date d'échéance du contrat.

Le titulaire n'est pas autorisé à refuser la reconduction du contrat.

9.2 Délais d'exécution

Les délais d'exécution sont précisés dans l'offre du titulaire ou, à défaut, dans le bon de commande émis par l'Anah.

En cas de retard, le titulaire se verra appliquer les pénalités prévues à l'article 22 du présent document.

9.3 Prolongation des délais d'exécution

Par application de l'article 13.3 du CCAG-TIC et lorsque le retard d'exécution est imputable à l'Anah, une prolongation du délai d'exécution sera accordée au titulaire sous réserve qu'il en ait fait la demande préalable dans les conditions prévues à l'article 13.3.2 du CCAG-TIC.

En cas de dépassement du délai prolongé, le titulaire se verra appliquer les pénalités prévues à l'article 17 du présent document.

10. PIÈCES CONTRACTUELLES

Par application de l'article 4.1 du CCAG-TIC, le contrat est constitué des pièces contractuelles énumérées ci-dessous par ordre décroissant de priorité :

- l'acte d'engagement et son annexe financière (annexe 1) :
 - la « décomposition du prix global et forfaitaire » (DGPF),
 - le « bordereau de prix unitaires » (BPU),
- le présent cahier des clauses particulières (CCP) ;
- les éventuels bons de commande émis en cours d'exécution du contrat ;
- le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics de technologies de l'information et de la communication (-TIC) du 30 mars 2021 ;
- l'offre technique et financière finale du titulaire ;
- les actes spéciaux de sous-traitance et leurs éventuels actes modificatifs, postérieurs à la notification du contrat.

Les pièces constitutives du contrat prévalent entre elles, en cas de contradiction ou de différence, dans l'ordre où elles sont mentionnées ci-avant. En cas de contestation, seul fait foi l'exemplaire original des pièces particulières conservé dans les archives de l'Anah.

Ces pièces définissent l'intégralité des obligations contractuelles des parties. Toute clause limitative de responsabilité du titulaire qu'il proposerait d'intégrer dans les documents contractuels est expressément considérée comme nulle et non avenue.

Outre les stipulations particulières, les parties s'engagent à respecter les obligations et droits prévus par les lois et règlements en vigueur pour chacune d'entre elles, notamment l'ensemble des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, et tous les textes administratifs nationaux ou locaux applicables dans le cadre de l'exécution du présent contrat pour autant qu'ils soient d'ordre public, ou qu'ils suppléent au silence des autres pièces contractuelles.

Le titulaire doit avoir une parfaite connaissance de son contrat. Il est réputé connaître les différentes pièces contractuelles particulières et générales listées ci-dessus. Il ne pourra donc se prévaloir, dans l'exercice de ses prestations, d'une quelconque ignorance de ces textes et, d'une manière générale, de tout texte et de toute réglementation intéressant son activité pour l'exécution du contrat.

Par ailleurs, dans le cadre de son activité, le titulaire est tenu de signaler toute non-conformité à la réglementation applicable.

Les éventuels avenants conclus en cours d'exécution du contrat ont valeur contractuelle et constitueront des annexes au CCP.

Le CCAG-TIC, bien que non joint aux autres pièces constitutives du contrat, est réputé connu du titulaire.

11. INTERVENANTS

11.1 Représentant du pouvoir adjudicateur

Le Chef de projet Anah est la Responsable de la mission Amélioration de l'expérience usager. Elle pilote l'exécution du contrat et est l'interlocutrice privilégiée du titulaire pour l'exécution des prestations. Elle peut être secondée pour suivre l'exécution du contrat par d'autres chargés de mission de l'Agence.

11.2 Représentant du titulaire

Le titulaire désigne un représentant qualifié qui doit être agréé par le pouvoir adjudicateur et muni des pouvoirs nécessaires pour prendre toutes décisions utiles, signer tout document, donner toutes instructions au personnel de son entreprise, assister aux réunions, etc.

Le représentant du titulaire est chargé de s'assurer que la prestation, malgré les évolutions techniques et normatives susceptibles d'intervenir, correspond toujours aux exigences du contrat, qu'elle reste définie de façon exacte et qu'elle demeure conforme à la réglementation.

12. CONDUITE DES PRESTATIONS PAR LE TITULAIRE

La bonne exécution des prestations dépend des personnes désignées par le titulaire. Les intervenants chargés de l'exécution des prestations sont ceux désignés dans son offre technique. La composition de l'équipe par profils et ancienneté ainsi que la mobilisation de l'équipe par type de prestation est précisée dans le mémoire technique.

Le titulaire s'engage à conserver au sein de l'équipe chargée de l'exécution des prestations, pendant toute la durée de validité du contrat, les profils et compétences minimaux requis.

En cas de remplacement d'un ou de plusieurs intervenants en cours d'exécution du contrat du fait du titulaire, celui-ci avise le chef de projet du départ de ce(s) membre(s) de l'équipe sans délai. Le titulaire doit alors assurer le remplacement de ce(s) membre(s) par un profil équivalent, dans un délai maximal d'un (1) mois à compter de la date d'envoi du précédent avis.

À ce titre, obligation lui est faite de désigner un remplaçant disposant de compétences équivalentes et d'en communiquer le nom et le curriculum vitae à l'interlocuteur Anah. Par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG-TIC, tout remplacement doit être effectué dans un délai maximum de cinq (5) jours à compter de la réception de la communication mentionnée à l'alinéa précédent. Le remplaçant est considéré comme accepté s'il n'est pas récusé dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de cette communication. Si l'Anah récusé le remplaçant, le titulaire dispose de cinq (5) jours calendaires pour désigner un nouveau remplaçant et en informer l'Anah.

Par dérogation à l'article 50.1 o) du CCAG-TIC, à défaut de désignation, ou si ce remplaçant est récusé dans un délai de quinze (15) jours calendaires mentionné ci-dessus, le contrat peut être résilié.

En cas de résiliation, celle-ci prend effet à la date fixée dans la décision de résiliation ou, à défaut d'une telle date, à la date de notification de cette décision.

13. VÉRIFICATION ET ADMISSION DES PRESTATIONS

La constatation de l'exécution des prestations se fait par la responsable de la mission Amélioration de l'expérience usager dans les conditions prévues au chapitre 5 du CCAG-TIC.

14. SUIVI DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire organise et participe à toutes les réunions prévues dans son offre. Le calendrier peut être révisé sur proposition du titulaire ou de l'Anah accepté par l'autre partie.

Le titulaire prend à sa charge la rédaction des comptes rendus de ces réunions.

En dehors des réunions, le titulaire tiendra la responsable de la mission Amélioration de l'expérience usager informée de l'avancement des travaux et des difficultés rencontrées, et tiendra à jour un tableau de suivi et d'avancement réalisé selon son propre modèle.

15. PRIX DES PRESTATIONS

15.1 Contenu des prix

Les prix comprennent tous les frais relatifs à l'exécution des prestations y compris les frais de déplacement, charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement ces prestations.

15.2 Nature des prix

Les prix sont forfaitaires (prestations récurrentes) et unitaires (prestations ponctuelles).

Les prestations traitées à prix global et forfaitaire sont détaillées dans la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) remis par le titulaire dans son offre.

Les prestations traitées via la part à bons de commande sont détaillées dans le bordereau de prix unitaires (BPU) remis par le titulaire lors de son offre.

15.3 Modalités de variation des prix

Durant la première année d'exécution, les prix forfaitaires et unitaires sont fermes.

Pour les années d'exécution suivantes, la révision des prix est effectuée annuellement par le titulaire qui la soumet à validation. Elle doit être proposée par le titulaire et être validée dans un délai d'un (1) mois à compter de la date anniversaire du contrat.

Les prix sont révisibles par application de la formule suivante :

$$P = P_0 [0,15 + 0,85 (I_n / I_0)]$$

Dans laquelle :

P = Prix hors taxe révisé pour les prestations de l'année N ;

P₀ = Prix initial hors taxe pour les prestations de l'année de notification du contrat ;

I_n = Valeur du dernier indice connu à la date de révision des prix (date anniversaire) ;

I₀ = Valeur initiale de l'indice au mois de la notification du contrat.

L'index de référence est l'indice SYNTEC en vigueur.

Pour que la révision soit effectuée, le titulaire est tenu de transmettre, par lettre recommandée avec avis de réception, les éléments d'information relatifs à la révision des prix (extraits des revues ou journaux concernés, indices utilisés...), au plus tard trente (30) jours avant leur date d'application à l'adresse : **Agence nationale de l'habitat** - Direction des stratégies et des relations territoriales
Mission amélioration de l'expérience usager – 8 avenue de l'Opéra 75001 Paris.

Les tarifs révisés s'appliquent notamment à tous les bons de commande émis après la date de révision des prix.

Ce coefficient de révision ne pourra être appliqué sur une facture qu'après la validation du pouvoir adjudicateur.

16. DÉCLENCHEMENT DES PRESTATIONS FORFAITAIRES ET MODALITÉS D'ÉMISSION DES BONS DE COMMANDE

16.1. Déclenchement des prestations forfaitaires

L'exécution des prestations récurrentes démarre à la notification du marché, sauf ordre de service contraire.

16.2. Émission de bon de commande

Les bons de commande concernent les prestations ponctuelles à prix unitaire.

Les bons de commande sont des documents écrits, signés par le représentant dûment habilité de l'Anah. Ils précisent :

- les références du contrat (numéro et date de notification) ;
- les références du bon de commande ;
- la date d'établissement du bon de commande ;
- le nom et l'adresse du titulaire ;
- la désignation de la prestation commandée ;
- le délai d'exécution ou de livraison de la prestation ;
- le montant HT et TTC de la commande.

Il peut être notifié des bons de commandes pendant toute la durée du contrat, jusqu'à son dernier jour de validité. Leur durée d'exécution est fixée conformément aux conditions habituelles d'exécution des prestations faisant l'objet du contrat. Le pouvoir adjudicateur ne peut fixer une durée telle que l'exécution des bons de commande se prolonge au-delà de la date limite de validité du contrat dans des conditions qui méconnaissent l'obligation d'une remise en concurrence périodique.

Les bons de commande notifiés au titulaire sont assortis d'un délai d'exécution qui court à compter de la notification par l'Anah du bon de commande correspondant.

17. MODALITÉS DE RÉGLEMENT DES PRESTATIONS

17.1 Rythme des règlements

Les prestations sont réglées dans les conditions suivantes :

- Les prestations à prix forfaitaire sont réglées par acompte mensuel. La facture transmise à l'Anah est mensuelle (fin de mois) et correspond à 1/12 du montant annuel indiqué dans l'acte d'engagement ;
- Les prestations à prix unitaires sont réglées après la réalisation des prestations. Pour chaque prestation ponctuelle commandée par bon de commande par l'Anah, une facture est transmise à l'Anah.

Ces prestations ne sont pas intégrées à la facturation mensuelle.

17.2 Contenu et forme des factures

Les paiements sont effectués selon les règles de la comptabilité publique, sur présentation d'une facture originale.

Chaque demande de paiement doit comporter, sous peine de rejet, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- la date et le numéro de la facture ;
- le nom et l'adresse du titulaire ;
- le numéro du contrat et sa date de notification ;
- le détail des prestations exécutées ;
- le montant à payer hors TVA ;
- le taux et montant de la TVA ;
- le montant à payer TTC ;
- l'intitulé bancaire (code banque, code guichet, code client, clé) ;
- la signature du titulaire.

Au cas où une des mentions ci-dessus ne figureraient pas sur la facture, l'Anah se réserve le droit de suspendre le délai global de paiement jusqu'à rectification.

Conformément à l'ordonnance du 26 juin 2014 et à l'arrêté du 9 décembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique qui prévoient une dématérialisation des demandes de paiement à compter du 1er janvier 2017, le titulaire du contrat a l'obligation de transmettre chaque facture de manière dématérialisée via le portail dénommé « Chorus Pro ». L'utilisation de « Chorus Portail Pro » est obligatoire pour toutes les entreprises.

La transmission des demandes de paiement sous forme dématérialisée par le portail « Chorus Pro » peut s'effectuer selon trois modalités (« flux », « portail » ou « service ») afin de prendre en compte les spécificités des émetteurs et récepteurs de factures dématérialisées.

Ce portail est accessible à l'adresse suivante : <https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=e2s1>

Les demandes de paiement devront comporter une référence d'engagement (numéro du contrat) avant d'être déposé sur le service par défaut de l'Anah : « Facture publique ».

En cas de difficulté, voir les rubriques « aide » ou « en savoir plus » sur le portail pour connaître les conditions techniques et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des factures ; pour tout renseignement le titulaire peut s'adresser à : support.technique@chorusfactures.budget.gouv.fr.

17.3 Modalités de paiement en cas de sous-traitance

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom du pouvoir adjudicateur au titulaire du contrat, sous pli recommandé avec accusé de réception, ou la dépose auprès du titulaire contre récépissé. Le titulaire a 15 jours pour faire savoir s'il accepte ou refuse le paiement au sous-traitant. Cette décision est notifiée au sous-traitant et au pouvoir adjudicateur. Le sous-traitant adresse également sa demande de paiement au pouvoir adjudicateur accompagnée des factures et de l'accusé de réception ou du récépissé attestant que le titulaire a bien reçu la demande, ou de l'avis postal attestant que le pli a été refusé ou n'a pas été réclamé. Le pouvoir adjudicateur adresse sans délai au titulaire une copie des factures produites par le sous-traitant.

Le paiement du sous-traitant s'effectue dans le respect du délai global de paiement. Ce délai court à compter de la réception par le pouvoir adjudicateur de l'accord, total ou partiel, du titulaire sur le paiement demandé, ou de l'expiration du délai de 15 jours mentionné plus haut si, pendant ce délai, le titulaire n'a notifié aucun accord ni aucun refus, ou encore de la réception par le pouvoir adjudicateur de l'avis postal mentionné ci-dessus. Le pouvoir adjudicateur informe le titulaire des paiements qu'il verse au sous-traitant.

Le titulaire du contrat enregistre, dans sa propre comptabilité, le montant des décomptes ou des factures se rapportant aux prestations sous-traitées, ainsi que les sommes payées directement au sous-traitant. Les prestations sous-traitées doivent apparaître distinctement dans le décompte ou la facture que le titulaire adresse au pouvoir adjudicateur pour le règlement de ses propres prestations.

La demande de paiement du sous-traitant tient compte de l'actualisation des prix prévue dans le présent document.

17.4 Délai global de paiement

Conformément au décret n°2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique, le paiement des sommes dues en règlement des prestations exécutées au titre du contrat intervient dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception par l'Anah des demandes de paiement émanant du titulaire.

Le défaut de paiement dans le délai précédemment indiqué fait courir de plein droit et sans formalité particulière les intérêts moratoires au bénéfice du titulaire.

Le titulaire renonce à toute suspension des prestations en cas de retard de paiement par le pouvoir adjudicateur.

17.5 Retard administratif du paiement des factures

En cas de défaut de paiement, il est entendu que l'Anah sera obligatoirement redevable :

- des intérêts moratoires ;
- d'une indemnité de 40€ pour frais de recouvrement, montant forfaitaire dû dès le 1er jour de retard, qui s'ajoute systématiquement aux pénalités de retard, mais n'est pas inclus dans la base de calcul des intérêts moratoires.

Par application des articles R. 2192-30 à 36 du code de la commande publique, le taux des intérêts moratoires correspond au taux directeur semestriel de la Banque Centrale Européenne en vigueur au 1^{er} jour du semestre en cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8 points de pourcentage.

Ces dispositions s'appliqueront automatiquement en cas de défaut de paiement de la part de l'Anah. La méthode de calcul des intérêts moratoires sera appliquée sur les factures transmises par le titulaire sans intervention de ce dernier.

18. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

18.1 Confidentialité

Le titulaire et le pouvoir adjudicateur qui, à l'occasion de l'exécution du contrat, ont connaissance d'informations ou reçoivent communication de documents ou d'éléments de toute nature, signalés comme présentant un caractère confidentiel et relatifs, notamment, aux moyens à mettre en œuvre pour son exécution, au fonctionnement des services du titulaire ou du pouvoir adjudicateur, sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires, afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître. Une partie ne peut demander la confidentialité d'informations, de documents ou d'éléments qu'elle a elle-même rendus publics.

Le cas échéant, le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposent à lui pour l'exécution du contrat. Il doit s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants.

Ne sont pas couverts par cette obligation de confidentialité les informations, documents ou éléments déjà accessibles au public, au moment où ils sont portés à la connaissance des parties au marché.

18.2 Protection des données personnelles

Le titulaire et ses éventuels sous-traitants sont tenus de respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel, et en particulier le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données, dit « RGPD »).

Les devoirs et obligations du titulaire qui sont relatifs à la protection des données personnelles sont détaillées à l'annexe 1 au CCAP. Les devoirs et obligations du titulaire relatif à la protection des données personnelles sont détaillées à l'annexe 1 au CCP.

19. UTILISATION DES RÉSULTATS

Il est fait application des dispositions du chapitre 7 du CCAG-TIC.

Le pouvoir adjudicateur accorde au titulaire la permission d'utiliser, à des fins commerciales, les données collectées dans le cadre du présent contrat, sous réserve que :

- celles-ci soient agrégées et anonymisées,
- le support de communication commerciale soit soumis au préalable et pour validation, à l'Anah

20. RÉVERSIBILITÉ

Il est fait application des dispositions de l'article 42 du CCAG-TIC.

À échéance du contrat (non reconduction, résiliation ou échéance maximale), le titulaire assure les opérations de réversibilité (récupération des données, transfert de connaissances, transmission de la documentation, notamment) conformément aux modalités d'organisation décrites dans son mémoire technique.

La durée de la phase de réversibilité est fixée à trois (3) mois avant échéance du contrat ou date de résiliation.

Le titulaire remet à l'Anah l'ensemble de la documentation élaborée et données collectées pour l'exécution des prestations dans un délai maximal d'un (1) mois à compter de la fin de la phase de réversibilité. La preuve de destruction des données sera transmise par le titulaire sur demande écrite de l'Anah.

Les modalités de réversibilité spécifiques à la solution sont explicitées par le titulaire dans son mémoire technique.

21. RESPONSABILITÉ

Pendant la durée d'exécution du présent contrat, le contractant est responsable de la bonne exécution des prestations, en particulier en ce qui concerne la qualité des prestations. Il ne saurait dégager sa responsabilité de toute intervention extérieure dans l'exécution des prestations telles que décrites ci-dessus, sauf à rapporter la preuve que le fait à l'origine du non-respect des engagements contractuels, ne lui est pas imputable.

22. PÉNALITÉS

Il est fait application des dispositions de l'article 14 du CCAG-TIC. Les pénalités sont dues dès le 1^{er} euro et dès constatation de la défaillance.

22.1 Pénalités pour retard

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-TIC, l'Anah se réserve la possibilité d'appliquer une pénalité forfaitaire de 500€ TTC par jour de retard.

Les pénalités sont dues à la simple constatation de la défaillance sans obligation de mise en demeure par le pouvoir adjudicateur du titulaire défaillant et applicables par réfaction sur facture.

22.2 Pénalités pour indisponibilité de la solution

Par dérogation à l'article 14.2.6 du CCAG-TIC, lorsque la durée d'indisponibilité observée dépasse 72h ouvrées, le titulaire est soumis à une pénalité de 1 000€ par jour d'indisponibilité.

22.3 Pénalités pour violation des obligations de sécurité ou de confidentialité

En cas de violation des mesures de sécurité ou de l'obligation de confidentialité, le titulaire s'expose aux pénalités suivantes, appliquées dans les conditions prévues à l'article 14.1 :

- en cas de non-respect des règles de sécurité et de protection des informations confidentielles n'impliquant pas des données à caractère personnel : application d'une pénalité égale à 0,5 % du montant exécuté à la date de constatation du fait générateur ;
- en cas de non-respect des règles de sécurité et de protection des informations confidentielles impliquant des données à caractère personnel : application d'une pénalité égale à 2 % du montant exécuté à la date de constatation du fait générateur.

23. CLAUSE OPEN DATA

Le titulaire s'engage à fournir au pouvoir adjudicateur, dans des standards ouverts (c'est-à-dire, selon l'article 4 de la LCEN du 21 juin 2004 » tout protocole de communication, d'interconnexion ou d'échange et tout format de données interopérable et dont les spécifications techniques sont publiques et sans restriction d'accès ni de mise en œuvre ») tels que les formats de type .CSV, .ODS, .XML, .KML, .SHP, les données et bases de données collectées ou produites à l'occasion de l'exécution du présent contrat. Il autorise par ailleurs le pouvoir adjudicateur, ou un tiers désigné par celui-ci, à extraire et exploiter librement tout ou partie de ces données et bases de données notamment en vue de la mise à disposition à titre gratuit des informations publiques à des fins de réutilisation à titre gratuit ou onéreux.

24. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

Par dérogation à l'article 16.2 du CCAG-TIC, le présent contrat ne prévoit pas de clause environnementale.

25. 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 contrat 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 déposées par le titulaire sur la plateforme mise à disposition gratuitement, par l'Anah, à l'adresse suivante : <https://declarants.e-attestations.com>.

À défaut, le contrat pourra être résilié aux torts du titulaire. Ainsi le pouvoir adjudicateur pourra faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations prévues par le contrat, aux frais et risques du titulaire.

26. RÉSILIATION

26.1 Résiliation pour faute du titulaire

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier le contrat à l'égard du titulaire concerné par anticipation et sans que celui-ci puisse prétendre à une indemnisation en cas de mauvaise exécution ou absence d'exécution des prestations.

La résiliation du contrat intervient immédiatement et de plein droit, après envoi par le pouvoir adjudicateur au titulaire d'une lettre recommandée avec accusé de réception après une mise en demeure d'une durée de quinze (15) jours non suivie d'effet.

Après signature du contrat, en cas d'inexactitude des documents et des renseignements demandés, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 et D. 8222-8 du code du travail, le contrat pourra être résilié, après mise en demeure restée infructueuse, aux torts du titulaire selon les dispositions du CCAG-TIC.

L'Anah pourra alors se prévaloir des stipulations de l'article 54 du CCAG-TIC. Ainsi, elle peut faire procéder à l'exécution des prestations prévues par le contrat, aux frais et risques du titulaire, soit en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation du contrat prononcé aux torts du titulaire. S'il n'est pas possible à l'Anah de se procurer, dans les conditions acceptables, des prestations exactement conformes à celles dont l'exécution est prévue dans les documents contractuels du marché, elle peut y substituer des prestations équivalentes. Le titulaire du contrat résilié, doit fournir toutes les informations recueillies et tous les moyens mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat initial et qui seraient nécessaires à l'exécution de ce marché public par le tiers désigné par l'Anah. L'augmentation des dépenses, par rapport aux prix du contrat, résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du titulaire est à la charge du titulaire. La diminution des dépenses ne lui profite pas.

En cas de non-respect des stipulations prévues au contrat, l'Anah se réserve le droit, en cas de préjudice constaté, d'exercer toute action en réparation à l'encontre du titulaire.

26.2 Résiliation pour motif d'intérêt général

Le pouvoir adjudicateur peut mettre fin, à tout moment mais après achèvement des missions en cours, à l'exécution des prestations pour un motif d'intérêt général, conformément aux dispositions de l'article 51 du CCAG-TIC.

26.3 Liquidation du contrat résilié

Conformément aux dispositions prévues au CCAG-TIC, le contrat est liquidé en tenant compte, d'une part, des prestations terminées et acceptées par le pouvoir adjudicateur et, d'autre part, des prestations en cours d'exécution dont le pouvoir adjudicateur accepte l'achèvement.

En cas de résiliation pour faute du titulaire en cours d'exercice, les frais d'abonnement ou de garantie engagés par l'Anah et non consommés sont proratisés à compter de la date de résiliation et font l'objet d'un reversement par le titulaire.

En cas de résiliation pour motif d'intérêt général, l'Anah reste redevable des frais de souscription engagés et non résiliables à la date de cette résiliation.

Le décompte de liquidation est arrêté par décision du pouvoir adjudicateur.

27. SOUS-TRAITANCE

Le titulaire peut à tout moment sous-traiter une partie des prestations à réaliser, sous réserve de l'acceptation du ou des sous-traitants par l'Anah, et de l'agrément des conditions de paiement de chaque sous-traitant.

28. MARCHÉS CONCLUS SANS PUBLICITÉ NI MISE EN CONCURRENCE

En application des dispositions de l'article R. 2122-3.2° et 3° du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur pourra passer un ou des marchés sans publicité ni mise en concurrence préalables pour les services ne pouvant être fournis, pour des raisons techniques, que par l'opérateur économique chargé de l'exécution du présent contrat.

En application des dispositions de l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur pourra passer un ou des marchés sans publicité ni mise en concurrence préalables pour la réalisation de services similaires. La durée pendant laquelle les nouveaux marchés pourront être conclus ne pourra dépasser trois ans à compter de la notification du marché initial.

29. DÉROGATIONS AU CCAG-TIC

Par dérogation à l'article 1.2 du CCAG-TIC, le présent CCP ne comporte pas d'article récapitulant les articles du CCAG-TIC auxquels il est dérogé.