

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES

**Direction générale
de l'enseignement
supérieur et de l'insertion
professionnelle**

**Service
de la stratégie des
formations et de la vie
étudiante**

Mission de l'orientation du
scolaire vers le supérieur

Secrétariat général

**Service
de l'action administrative et
des moyens**

Sous-direction des achats

Bureau
de la stratégie et de l'ingénierie
des achats
SAAM B1

61-65, rue Dutot
75732 PARIS Cedex 15

Procédure n° MEN-SG-AOO-25018

Objet : Mise en place de campagnes d'appels téléphoniques sortants ou campagnes d'information téléphonique avec stimulation par SMS à destination de candidats ayant formulé des vœux de formation sur la plateforme de préinscription dans l'enseignement supérieur (Parcoursup), pour le compte du ministère chargé de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

SOMMAIRE

1	- PREAMBULE	4
2	- OBJET.....	4
3	- DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	4
4	- PROCEDURE, FORME, ALLOTISSEMENT ET DUREE DU MARCHE.....	4
4.1	FORME DU MARCHE	4
4.2	DUREE DU MARCHE.....	4
5	- MONTANT ET PRIX DU MARCHE.....	5
5.1	MONTANTS DU MARCHE	5
5.2	PRIX DU MARCHE	5
5.3	REVISION DES PRIX	5
6	- MODALITES D'EMISSION DES BONS DE COMMANDE	6
7	- NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS	7
8	- LIEU D'EXECUTION DU MARCHE.....	7
9	- CLAUSE SOCIALE.....	7
10	- OBLIGATIONS DU TITULAIRE.....	11
11	- CONDUITE ET SUIVI DES PRESTATIONS	12
11.1	/ INTERLOCUTEUR DESIGNÉ PAR LE MINISTÈRE	12
11.2	/ INTERLOCUTEUR DESIGNÉ PAR LE TITULAIRE	12
11.3	/ RESPECT DES PRINCIPES DE LAICITE.....	7
11.4	/ OBLIGATIONS RELATIVES AU SUIVI FINANCIER DU MONTANT MAXIMUM.....	7
12	- CONFIDENTIALITE	14
13	- PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	15
14	- GARANTIE DE REVENDICATION	16
15	- PENALITÉS ET REFACTIONS.....	165
15.1	/ PENALITÉS DE RETARD ET PENALITÉS POUR INDISPONIBILITÉ DE LA PLATEFORME	175
15.2	/ PENALITÉS POUR NON RESPECT DE L'ENGAGEMENT D'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ECONOMIQUE.....	15
15.3	/ PENALITÉS POUR NON RESPECT DES CONDITIONS ET OBLIGATIONS PRÉVUS DANS LES DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	15
15.4	/ PENALITÉS POUR NON RESPECT DES OBLIGATIONS DE SÉCURITÉ OU DE CONFIDENTIALITE.....	15
15.5	/ PENALITÉS POUR NON RESPECT DE LA CLAUSE DE LAICITE ET DE NEUTRALITE.....	15
15.6	/ REFACTION	187
16	- RESILIATION	188
17	- CLAUSE DE REEXAMEN	188
18	- MODALITÉS DE RÈGLEMENT ET DE FACTURATION	198
18.1	/ FACTURATION	199
18.2	/ DÉLAIS DE PAIEMENT	209
18.3	/ AVANCE	209
18.4	/ ACOMPTE.....	219
18.5	/ CÉSSION OU NANTISSEMENT DES CRÉANCES	219
19	- DOCUMENTS À PRODUIRE AU COURS DE L'EXECUTION DU MARCHE.....	20
19.1	/ ASSURANCE.....	21

19.2	/ JUSTIFICATIFS SOCIAUX	222
19.3	/ EN CAS DE MODIFICATIONS RELATIVES AU TITULAIRE DU MARCHE	21
20	– SOUS-TRAITANCE.....	22
21	– UTILISATION DE LA LANGUE FRANCAISE	24
22	– DIFFERENDS ET LITIGES.....	24
23	– DEROGATIONS	24

ANNEXE - RGPD

1 - PREAMBULE

Dans le cadre du présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et de son annexe :

- Le ministère chargé de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche est désigné dans le présent document sous l'appellation « le ministère ».
- L'entreprise ou le groupement d'opérateurs retenu pour l'exécution des prestations est désignée dans le présent document sous l'appellation « le titulaire ».

2 - OBJET

Le marché a pour objet de décrire les conditions dans lesquelles le titulaire assure la mise en place de campagnes d'appels téléphoniques sortants ou campagnes d'information téléphonique avec stimulation par SMS à destination de candidats ayant formulé des vœux de formations sur la plateforme de préinscription dans l'enseignement supérieur (Parcoursup), pour le compte du ministère chargé de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent marché est constitué par les documents contractuels énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante, dont l'exemplaire unique conservé par le ministère fait seul foi :

- l'acte d'engagement et son annexe portant « bordereau des prix » ;
- le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et son annexe ;
- le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et son annexe ;
- le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures et de services (CCAG-FCS) approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
- l'offre du titulaire et ses annexes.

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

4 - PROCEDURE, FORME, ALLOTISSEMENT ET DUREE DU MARCHÉ

4.1 Forme et procédure du marché

Le marché prend la forme d'un accord-cadre à bons de commande avec un seul opérateur économique fixant toutes les stipulations contractuelles sans montant minimum et avec un montant maximum de 2 240 000 € HT sur la durée totale du marché, en application de l'article R. 2162-4-2 du Code de la commande publique.

Le présent marché est passé en appel d'offres ouvert en application des dispositions des articles L. 2124-2 et R. 2124-2, 1° du Code de la commande publique.

Le marché n'est pas alloti.

4.2 Durée du marché

Le présent marché est conclu pour une durée de 12 mois à compter de sa notification. A cette échéance, il peut être renouvelé par période de 12 mois par reconduction tacite du ministère. La durée globale du marché ne peut excéder 48 mois.

Si le ministère décide de ne pas reconduire le marché, il informe le titulaire un mois au plus tard avant la fin de validité du marché par courrier recommandé avec accusé de réception ou par messagerie sécurisée via la plateforme des achats de l'Etat (PLACE).

La non-reconduction du marché n'ouvre droit au profit du titulaire à aucune indemnité ni à aucun dédommagement. Le titulaire reste par ailleurs engagé jusqu'à la fin d'exécution de la période en cours.

5 - MONTANT ET PRIX DU MARCHÉ

5.1 Montants du marché

Des bons de commandes sont émis au fur et à mesure des besoins tout au long de l'exécution du marché dans les conditions définies à l'article 6 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).

En application de l'article R. 2162-4-2 du Code de la commande publique, le montant maximum du marché sur la durée totale du marché est de 2 240 000 € HT.

5.2 Prix du marché

Les prix sont unitaires conformément aux indications portées au bordereau de prix (annexe 1 à l'acte d'engagement).

Les prix sont révisibles dans les conditions prévues à l'article 5.3 ci-après.

Les prix sont réputés comprendre tous les frais nécessaires à la bonne exécution des prestations prévues par le marché ainsi que tous les autres frais pouvant être engagés ou supportés par le titulaire.

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, ou autres frappant obligatoirement les prestations. En particulier, ils tiennent compte de tous les frais et sujétions nécessaires à l'exécution du marché notamment les frais de déplacement, d'hébergement ou de restauration des personnels du titulaire affectés à l'exécution des prestations.

Le taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) est celui en vigueur au moment de l'exécution de la prestation, objet du présent marché. Les montants sont assujettis à la TVA selon les taux et les règles en vigueur.

5.3 Révision des prix

Les prix peuvent être révisés une fois par an, à la date anniversaire de notification du marché, par application de la formule suivante »

$$P = (P_0 [0,3 + 0,7 (\text{Syntec révisé} / \text{Syntec révisé } 0)])$$

dans laquelle :

- P = le prix révisé ;
- P₀ = le prix initial ;
- Syntec révisé = la dernière valeur connue de l'indice Syntec révisé à la date de révision ;
- Syntec révisé 0 = la dernière valeur connue de l'indice Syntec révisé au mois Mo d'établissement des prix (mois de réception des offres)

Pour la mise en œuvre de cette formule, l'ensemble des calculs est effectué au millième supérieur.

Un mois avant la date anniversaire de notification du marché, le titulaire envoie pour acceptation sa demande au ministère comportant la formule de calcul, le taux applicable ainsi que le bordereau de prix révisé sur la base du taux retenu, à l'adresse suivante : saam-mission.achats3@education.gouv.fr

Pendant le préavis, les services du ministère peuvent émettre des bons de commande leur permettant de satisfaire leurs besoins à l'ancien tarif.

Pour le cas où les dispositions décrites ci-avant ne seraient pas respectées, le nouveau tarif ne sera pas opposable, le tarif en vigueur demeurant valable.

Le ministère dispose d'un délai de vingt (20) jours ouvrés à compter de la date probante de réception des nouveaux tarifs pour faire connaître sa décision ou ses observations sur ceux-ci. Passé ce délai, les nouveaux tarifs sont réputés acceptés.

6 - MODALITES D'EMISSION DES BONS DE COMMANDE

Toutes les missions font l'objet de bons de commandes selon les besoins à satisfaire pendant toute la durée de validité du marché.

La mission 3 « réversibilité » est commandée une seule fois à la fin du marché.

Les prestations débutent à la réception des bons de commande. Le délai global d'exécution de la commande figure sur le bon de commande et respecte les délais prévus au CCTP.

Les bons de commande sont établis préalablement à l'exécution des prestations sur la base des prix figurant au bordereau des prix. Ils peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché.

Les délais d'exécution des bons de commande peuvent dépasser la date de validité du marché à concurrence des délais maximum d'exécution définis dans les documents contractuels, et pour un délai maximum de 6 mois.

La personne habilitée à émettre des bons de commande est le pouvoir adjudicateur ou toute personne ayant reçu délégation.

Le représentant du pouvoir adjudicateur transmet au titulaire les bons de commande par courrier électronique. Le titulaire est réputé l'avoir reçu au plus tard dans un délai d'un (1) jour ouvré suivant sa date d'envoi.

Chaque bon de commande précise notamment :

- les références administratives du marché ;
- le nom et l'adresse du titulaire ;
- l'adresse de livraison ;
- l'adresse de facturation ;
- la désignation des prestations demandées ;
- le délai de la réalisation de la prestation ;
- la date d'émission et le numéro du bon de commande ;
- le détail des quantités, le montant HT et TTC de chaque prestation ;
- le montant et le taux de TVA ;
- les coordonnées du correspondant du ministère.

Par dérogation à l'article 3.7.2 du CCAG-FCS, le titulaire dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de réception du bon de commande pour émettre des observations.

7 - NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS

Dans le cadre du présent marché et conformément aux documents le régissant, le titulaire assure les prestations décrites au CCTP.

8 - LIEU D'EXECUTION DU MARCHÉ

L'exécution des prestations a lieu dans les locaux du titulaire à l'exception des réunions prévues dans les locaux du ministère à Paris.

Compte tenu du caractère personnel des données gérées par l'application, les prestations, et l'hébergement des données, doivent être réalisées sur le territoire de l'Union européenne ou dans un pays au sein duquel le niveau de protection des données personnelles est strictement conforme à la réglementation en vigueur en vertu du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen.

9 - CLAUSE SOCIALE – CLAUSE D'INSERTION PAR L'ACTIVITE ECONOMIQUE

Pour promouvoir l'emploi et combattre l'exclusion, le pouvoir adjudicateur a décidé de faire application des dispositions de l'article L.2112-2 du Code de la commande publique en incluant dans le cahier des charges du présent marché une clause d'insertion par l'activité économique constitutive d'une condition d'exécution.

Cette clause est applicable au marché.

L'entreprise attributaire devra réaliser une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

Les publics visés

- les demandeurs d'emploi de longue durée (plus de 12 mois d'inscription au chômage)
- les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans
- les allocataires du RSA (Revenu de Solidarité Active) ou leurs ayants droit
- les allocataires de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé), de l'ASS (Allocation de Solidarité Spécifique), de l'AV (Allocation Veuvage)
- les personnes percevant une pension d'invalidité
- les publics reconnus travailleurs handicapés, au sens de l'article L 5212-13 du Code du travail, fixant la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi
- les jeunes de moins de 26 ans, de niveau infra 3, c'est-à-dire de niveau inférieur au CAP/BEP, et sortis du système scolaire depuis au moins 6 mois, les jeunes en suivi renforcé de type PACEA, SMA, SMV, en sortie de dispositif Garantie Jeunes ou sous contrat EPIDE, dans un parcours de l'Ecole de la Deuxième Chance (E2C)
- les personnes prises en charge dans le dispositif IAE (Insertion par l'Activité Économique), c'est-à-dire les personnes mises à disposition par une Association Intermédiaire (AI) ou par une Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI), ainsi que des salariés d'une Entreprise d'Insertion (EI), d'un Atelier et Chantier d'Insertion (ACI), ou encore des Régies de quartier agréées, ainsi que les personnes prises en charge dans des dispositifs particuliers, par exemple « Défense 2ème chance »
- les personnes employées dans les GEIQ (Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification) et dans les associations poursuivant le même objet
- les personnes placées sous main de justice employées en régie, dans le cadre du service de l'emploi pénitentiaire / régie des établissements pénitentiaires (SEP / RIEP) ou affectées à un emploi auprès d'un concessionnaire de l'administration pénitentiaire
- les personnes ayant le statut de réfugié ou bénéficiaires de la protection subsidiaire
- les habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville éloignés de l'emploi.

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

Les bénéficiaires de l'action d'insertion devront impérativement relever de ces catégories.

Objectif d'insertion

Le volume horaire de travail minimum suivant leur est obligatoirement réservé :

Intitulé du lot	Pour la première année d'exécution, il est impératif de réaliser un nombre minimal d'heures d'insertion de :	Pour chaque année de reconduction, il est impératif de réaliser un nombre minimal d'heures d'insertion de :
Lot unique	640 heures	640 heures

Soit un total de 2 560 heures sur 4 ans

Les modalités de mise en œuvre des actions d'insertion

L'attributaire s'engage à réaliser une action d'insertion, au minimum à hauteur des objectifs horaires d'insertion fixés ci-dessus. L'ensemble des actions mises en œuvre doivent intervenir durant la période d'exécution du marché. Si la formation fait partie du contrat de travail (contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, etc.), les heures de formation sont comptabilisées au titre des heures d'insertion.

L'attributaire désignera un responsable qui sera l'interlocuteur privilégié de l'EPEC pour mettre en œuvre les actions d'insertion.

Cet objectif peut être réalisé en utilisant une ou plusieurs des modalités définies ci-après ;

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

9.1 L'entreprise peut recruter notamment en contrat à durée indéterminée [CDI], en contrat à durée déterminée [CDD] ou par le biais de contrats en alternance (contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage) des publics définis préalablement.

9.2 Les heures travaillées des personnes embauchées en CDI par l'entreprise attributaire, pourront être comptabilisées pour l'exécution de la clause sociale d'insertion, pendant toute la durée restante du marché, pour une période maximale de 4 ans (période entre la date d'embauche en CDI et la fin du marché).

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

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

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

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

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

Le dispositif d'accompagnement pour la mise en œuvre des clauses sociales

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

Alphonse MABIALA
Chargé de projets clauses sociales et relation entreprises
alphonse.mabiala@epec.paris

07 57 76 79 30

Dans ce cadre, l'EPEC a pour mission :

- Informer l'entreprise attributaire des modalités de mise en œuvre de la clause sociale ;
- Accompagner l'entreprise dans la recherche de candidats éligibles à la clause sociale (fiche de poste établie conjointement entre l'entreprise et l'EPEC) ;
- Accompagner l'entreprise dans la mise en œuvre d'actions de formation ;
- Organiser le suivi des publics jusqu'à la fin de la période d'intégration dans l'emploi avec le concours de structures spécialisées ;
- Informer et orienter l'entreprise en direction des structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) concernée par la spécificité du marché ;
- Suivre la bonne exécution de la clause d'insertion.

Les modalités de contrôle de l'action d'insertion

Un contrôle de l'exécution des actions d'insertion est effectué par l'EPEC à deux niveaux : un contrôle de l'éligibilité des publics et un contrôle de l'exécution des heures.

Le contrôle de l'éligibilité des publics exige la transmission par l'entreprise à l'EPEC de pièces justificatives. Une liste mentionnant les documents justificatifs à fournir en fonction des critères d'éligibilité sera transmise au titulaire après la notification du marché.

Les informations transmises seront traitées en conformité avec les règles applicables au traitement des données à caractère personnel (dispositions de l'article du 12 CCAP relatif à la clause RGPD).

A la demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire fournit, à date fixe (31 mars, 30 juin, 30 septembre et 31 décembre) et avant le 15 du mois suivant, tous les renseignements qui permettent le contrôle de l'exécution et l'évaluation des actions réalisées au cours du trimestre conformément à la liste qui lui a été fournie.

Ces éléments sont envoyés au pouvoir adjudicateur (interlocuteurs à désigner) et aux destinataires suivants de l'EPEC :

beatrice.calvet@epec.paris

[en copie](#)

alphonse.mabiala@epec.paris

L'absence ou le refus de transmission de ces renseignements entraîne l'application de pénalités prévues à l'article 15 du présent CCAP.

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

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

Clause RGPD relative au contrôle et au suivi de l'action d'insertion

Le titulaire est informé que la gestion des données personnelles permettant le suivi et le contrôle de l'action d'insertion est confiée à l'EPEC.

Ces données personnelles seront traitées dans le logiciel CLAUSE développé par la société ARCHE MC2 qui a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

A ce titre, les bénéficiaires, les représentants de l'entreprise, les représentants du donneur d'ordre, les représentants de tous partenaires impliqués dans la mise en application des considérations sociales d'insertion sont informés que les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé pour réaliser le suivi dans le cadre du dispositif.

L'EPEC est responsable du traitement des données collectées. Les données sont conservées pendant une durée de :

- 48 mois à compter de la date d'entrée dans le dispositif de la personne et 24 mois après la fin du marché concerné. Dans le cadre de la charte insertion NPNRU, ces informations devront être conservées jusqu'en 2032 inclus.
- En l'absence de positionnement sur un emploi, les données seront conservées 6 mois maximum.

Durant cette période, l'EPEC met en place tous moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

Ces durées de conservations ne pourront s'appliquer si :

- Le titulaire exerce son droit de suppression des données le concernant, dans les conditions décrites ci-après ;
- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une obligation légale ou réglementaire.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux services de l'EPEC et à ses partenaires emploi/insertion susceptibles d'intervenir et d'accompagner les démarches. Ils sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser ces données qu'en conformité avec les dispositions contractuelles et la législation applicable. Ces organismes et l'EPEC s'engagent à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers aux données sans le consentement préalable du titulaire, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), le titulaire bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore délimitation du traitement des données. Le titulaire peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer à leur traitement.

Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, le titulaire peut exercer ses droits en contactant l'EPEC par email à l'adresse suivante dpo@epec.paris ou par courrier :

Ensemble Paris Emploi Compétences

18 rue Goubet

75019 Paris.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés peut être contactée :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

3 Place de Fontenoy

TSA 80715

75334 PARIS CEDEX 07

La non-fourniture ou la non-autorisation de la transmission de ces informations entraînera l'impossibilité de donner une suite à ce positionnement.

10 - OBLIGATIONS DU TITULAIRE

Pour l'ensemble des prestations, objet du marché, le titulaire souscrit une obligation de résultat et doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le marché.

Pour l'ensemble de ses obligations, le titulaire ne peut nullement mettre en avant une quelconque défaillance de ses sous-traitants ou fournisseurs. Il est pleinement et personnellement responsable de la bonne exécution du marché. Le personnel affecté par le titulaire à l'exécution des prestations objet du présent marché demeure en toutes circonstances placé sous l'autorité, la direction et la surveillance exclusives du titulaire.

Le titulaire doit répondre à l'obligation de conseil et de mise en garde la plus stricte. À ce titre, il s'engage, notamment à :

- répondre à toute demande de renseignements émanant du ministère et communiquer à celui-ci tout conseil et toute information qu'il estime nécessaire concernant les prestations relatives au présent marché ;
- demander au ministère toute information ou renseignement qu'il juge nécessaire à la bonne exécution des prestations ;
- reprendre tous les points pour lesquels le ministère a opposé des remarques et dans les délais émis par le ministère, conformément aux documents régissant le présent marché ;
- apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à l'exécution des prestations faisant l'objet du présent marché ;
- livrer les produits finis et respecter les délais d'exécution demandés ;
- observer les modalités de suivi et de pilotage, telles que décrites au présent marché.

Le titulaire ou son personnel devant avoir accès aux locaux du ministère sont nommément agréés et soumis pendant leur séjour aux mêmes règles de discipline que les agents de l'administration. La non-application par le titulaire ou son personnel des mesures de sécurité prévues peut entraîner la résiliation du marché à ses torts dans les conditions définies au présent CCAP à l'article 16.

En outre, il fait son affaire de la réparation des préjudices qu'il pourrait lui-même subir à l'occasion de l'exécution du marché.

Le titulaire du présent marché assume la direction et la responsabilité de l'exécution de la prestation, il est le seul responsable des dommages corporels, matériels ou immatériels, consécutifs ou non, que l'exécution de la prestation peut causer directement à son personnel ou à des tiers, à ses biens, aux biens appartenant au ministère ou à des tiers.

Il est expressément convenu que le plafond de responsabilité s'entend hors pénalités qui seraient éventuellement dues par le titulaire en cas de non-respect de ses engagements. Le paiement de pénalités par le titulaire ne l'exonère pas de son obligation d'indemniser le ministère en sus pour tout dommage subi par celui-ci.

La limitation de responsabilité ne s'applique pas en cas de faute lourde du titulaire, de manquement à une obligation contractuelle essentielle ou en cas de non-respect des obligations de confidentialité.

Le titulaire, du fait de sa faute ou de sa négligence, pourra être déclaré responsable de la mauvaise exécution ou de l'inexécution des obligations mises à sa charge, sauf si cette mauvaise exécution ou inexécution résulte d'un cas de force majeure tel que défini ci-après ou encore si elle résulte du fait du ministère. De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

En cas de violation des obligations mentionnées ci-dessus, le marché peut être résilié aux torts du titulaire, dans les conditions définies au présent CCAP.

De la même manière, le ministère se réserve la faculté, le cas échéant, de prononcer la résiliation du marché aux torts du titulaire, s'il devait souffrir de l'incapacité de celui-ci à respecter les engagements pris.

En cas de sous-traitance du marché, le titulaire demeure personnellement responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant de celui-ci.

11 - CONDUITE ET SUIVI DES PRESTATIONS

Le ministère s'engage à mettre à la disposition du titulaire les informations en sa possession, nécessaires pour mener à bien les prestations décrites.

Le titulaire a la responsabilité des personnels et des moyens à mettre en œuvre pour exécuter le présent marché et assurer sa bonne fin.

Les parties s'engagent à collaborer au mieux de leurs possibilités afin de permettre la bonne exécution de leurs obligations.

11.1 / Interlocuteur désigné par le ministère

Au plus tard 10 jours ouvrés après la date de notification du marché, le ministère désigne un chef de projet, dit « chef de projet du ministère », qui assure le suivi de l'exécution du marché et est l'interlocuteur privilégié du titulaire.

Le ministère indique au titulaire la procédure à suivre en cas d'absence du chef de projet du ministère.

11.2 / Interlocuteur désigné par le titulaire

Le titulaire s'engage à mettre en place une équipe de personnes compétentes dont il s'efforce d'assurer la pérennité pendant toute la durée du marché. Il lui appartient de maintenir, pendant toute la durée du marché et sans interruption, un niveau constant de compétence des intervenants, de qualité des prestations, conformément aux niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le présent marché.

Le titulaire désigne au sein de cette équipe un chef de projet ayant habilitation à le représenter sur l'ensemble des aspects du présent marché, dit « chef de projet du titulaire ». Ce chef de projet a pour mission de veiller à la bonne exécution des prestations. Il est l'interlocuteur privilégié du ministère.

11.2.1/ Changement d'intervenant à l'initiative du titulaire

Le titulaire indique au ministère la procédure à suivre en cas d'absence du chef de projet du titulaire. Si cette absence est supérieure à une semaine, le titulaire doit désigner un chef de projet de remplacement.

En cas de changement de chef de projet ou de modification de son équipe, par dérogation à l'article 3.4.2 du CCAG-FCS, le titulaire doit en aviser le ministère au moins dix (10) jours ouvrés avant la prise d'effet de la modification. Il communique impérativement les motifs de ces modifications ainsi que les profils et compétences de l'équipe et/ou la nouvelle organisation, et prend toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise.

Le titulaire doit présenter au ministère un remplaçant avec un profil équivalent à celui figurant dans son offre. Le titulaire assure la formation au remplaçant. Le titulaire est responsable de la formation

de son personnel sur l'ensemble des sujets relevant des prestations demandées. Il en assume le coût et l'incidence sur l'organisation de la prestation.

Le ministère vérifie l'adéquation des profils et des compétences au regard de l'offre du titulaire et se réserve le droit de récuser toute personne ne correspondant pas aux profils et compétences indiqués. Par dérogation à l'article 3.4.2 du CCAG-FCS, le remplaçant est considéré comme accepté si le ministère ne le récuse pas dans un délai correspondant aux 10 premiers jours de prestations effectives réalisées par ce même remplaçant. Si le ministère récuse le remplaçant, le titulaire dispose de cinq (5) jours ouvrés pour désigner un autre remplaçant et en informer le ministère. A défaut de sa désignation, ou si ce remplaçant est récuse dans le délai indiqué ci-dessus, le marché peut être résilié dans les conditions prévues à l'article 16 du présent CCAP.

11.2.2/ Récusation d'un intervenant par le ministère

Pendant toute la durée du marché, le ministère se réserve le droit, sur justification motivée, de récuser toutes personnes ne possédant pas les compétences souhaitées. Le ministère peut demander le remplacement de tout ou partie de l'équipe au cours du marché en cas de carence manifeste dans l'exécution de tout ou partie d'une mission.

Par dérogation à l'article 3.4.2 du CCAG-FCS, une fois averti, le titulaire doit présenter, sous dix (10) jours ouvrés maximum, des profils permettant d'assurer le remplacement des personnes incriminées. Les nouveaux profils font l'objet d'une validation explicite par le ministère.

Si le titulaire était dans l'incapacité de présenter un intervenant de profil adapté et si cette incapacité entraînait un retard dans la reprise de la prestation, une pénalité sera appliquée par jour ouvré de retard dans la reprise de la prestation, conformément à l'article 15 du présent document.

11.3 / Respect des principes de laïcité et de neutralité

Le présent marché confie au titulaire l'exécution de tout ou partie d'un service public.

Par conséquent, conformément à la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, le titulaire doit prendre les mesures nécessaires permettant :

- d'assurer l'égalité des usagers vis-à-vis du service public ;
- de respecter les principes de laïcité et de neutralité dans le cadre de l'exécution de ce service.

Lorsqu'ils participent à l'exécution du service public objet du présent marché, le titulaire veille à ce que ses salariés ou toutes autres personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction :

- s'abstiennent de manifester leurs opinions politiques ou religieuses ;
- traitent de façon égale toutes les personnes, en particulier les usagers du service ;
- respectent la liberté de conscience et la dignité de ces personnes.

Le titulaire communique au ministère les mesures qu'il met en œuvre afin :

- d'informer les personnes susvisées de leurs obligations ;
- de remédier aux éventuels manquements.

Le titulaire veille également à ce que les personnes auxquelles il confie une partie de l'exécution du service objet du présent marché respectent les obligations susmentionnées.

Il s'assure que les contrats de sous-traitance conclus à ce titre comportent des clauses rappelant ces obligations à la charge de ses cocontractants.

Le titulaire communique au ministère chacun des contrats de sous-traitance ayant pour effet de faire participer le sous-traitant à l'exécution du service public. Ces contrats sont transmis au ministère en même temps que la demande d'acceptation du sous-traitant, sous peine de refus du sous-traitant.

Le titulaire informe les usagers du service public des modalités leur permettant de lui signaler rapidement et directement tout manquement aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité qu'ils constatent. Cette information mentionne également le nom et les coordonnées du service référent du ministère.

Il informe sans délai le ministère des manquements dont il a connaissance, ainsi que des mesures qu'il a prises ou entend mettre en œuvre afin d'y remédier.

Lorsqu'elles ont méconnu les principes d'égalité, de laïcité ou de neutralité, le ministère peut exiger que les personnes affectées à l'exécution du service public soient mises à l'écart de tout contact avec les usagers du service. Le titulaire veille à ce que cette prérogative lui soit reconnue par les clauses des contrats de sous-traitance concernés.

Lorsque le titulaire méconnaît les obligations susvisées, le ministère le met en demeure d'y remédier dans le délai qu'il lui prescrit.

Si la mise en demeure s'avère infructueuse, le ministère se réserve le droit :

- de prononcer la résiliation du présent marché pour faute du titulaire, le cas échéant, à ses frais et risques ;
- d'appliquer au titulaire, une pénalité forfaitaire prévue à l'article 15.5 du présent CCAP.

11.4 / Obligations relatives au suivi financier du montant maximum

Afin de permettre au ministère de suivre l'exécution financière du présent accord-cadre, le titulaire est tenu de transmettre à l'adresse suivante saam-mission.achats3@education.gouv.fr :

- un état trimestriel de la consommation ;
- un état de la consommation à date, à la demande du ministère, dans un délai maximal de 5 jours ouvrés à compter de cette demande ;
- alerter le ministère lorsque les consommations atteignent 60 % du montant maximal ci-avant ;
- participer aux réunions de suivi que le ministère organise.

Tout au long de l'exécution de l'accord-cadre et en référence aux obligations du titulaire précisées ci-dessus, le ministère :

- veille au respect de la fréquence de transmission des informations par le titulaire ;
- veille à la qualité, à la transparence et à la fiabilité des informations communiquées

12 – CONFIDENTIALITE - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

En matière de confidentialité et de protection des données personnelles, les articles 5.1 et 5.2 du CCAG-FCS s'appliquent ainsi que l'annexe n°1 au présent document sur la protection des données à caractère personnel.

Le titulaire, ses salariés ou sous-traitants qui, à l'occasion de l'exécution du présent marché, ont reçu communication de renseignements, documents ou objets quelconques, sont tenus de maintenir confidentielle cette communication.

Le titulaire s'engage à considérer comme confidentiels toutes les connaissances techniques et le savoir-faire qui lui ont été ou qui lui seront fournis par le ministère, ainsi que les échanges de courriers et d'informations entre les parties.

Il en est de même du contenu des fichiers, informations et documents mis à la disposition du titulaire à l'occasion du présent marché. Cette obligation s'étend à tous les renseignements de quelque nature que ce soit dont le titulaire et ses salariés ou sous-traitants auraient eu connaissance dans le déroulement du présent marché.

Ces renseignements, documents ou objets ne peuvent, sans autorisation du ministère, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître. Il en est pareillement de tout renseignement de même nature parvenu à la connaissance du titulaire à l'occasion de l'exécution du marché.

Le titulaire s'engage à informer ses salariés, par tous moyens à sa convenance, sur cette obligation de confidentialité.

Le titulaire s'engage à obtenir de ses éventuels sous-traitants un engagement écrit identique aux dispositions stipulées au présent article et à le(s) communiquer au ministère.

Cet engagement écrit des éventuels sous-traitants est communiqué par le titulaire au ministère à première demande du ministère.

Le ministère s'engage à respecter le caractère confidentiel des méthodes et procédés employés par le titulaire, et que celui-ci aurait signalés comme tels dans le cadre de l'exécution du présent marché, et à faire prendre le même engagement à son personnel intervenant dans ce cadre.

En cas de manquement à l'obligation de confidentialité c'est-à-dire relative à la discrétion, à la sécurité et au secret, le titulaire s'expose à l'application des mesures prévues au chapitre 5 du CCAG-FCS.

Le non-respect de cette clause est sanctionné par les pénalités prévues à l'article 15 ci-dessous et par une résiliation dans les conditions de l'article 16 du présent document.

L'annexe RGPD peut être complétée en tant que de besoin conformément aux dispositions prévues à son article 3.3 p).

13 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le titulaire utilise les données fournies par le ministère dans la seule optique des travaux prévus dans le cadre du présent marché et s'engage par écrit à les restituer à la fin des travaux et à ne garder aucune trace des données. Les sources et documents communiqués par le ministère au titulaire du présent marché restent la propriété exclusive du ministère.

Le ministère est titulaire des droits relatifs à la propriété intellectuelle sur les fichiers et tous les livrables remis par le titulaire dans le cadre du présent marché.

Le titulaire et/ou ses sous-traitants transfèrent, pour toute la durée légale du droit d'auteur défini à l'article L.123-1 du code de la propriété intellectuelle (CPI), et dans tous les pays, dès réception définitive des prestations, tous les droits pouvant naître à l'occasion de la réalisation du présent marché. Dans ce cadre, le titulaire et/ou ses sous-traitants cèdent au ministère les droits d'utilisation, les droits d'exploitation, les droits de modification, de reproduction, d'adaptation, de traduction, d'analyse, de correction, du droit de mise sur le marché, c'est-à-dire du droit de concéder tout ou partie des droits énoncés ci-avant, à titre gratuit ou onéreux, à des tiers, du droit d'agir en contrefaçon.

Ces droits s'exercent sur toute forme de support, c'est-à-dire magnétique, informatique et Internet, audiovisuelle et publication papier.

Dans ce cadre, le ministère se réserve le droit d'utiliser, de modifier et de diffuser les produits finis cités dans le présent cahier des charges, quels que soient les supports, la destination, la durée et le lieu.

A ce titre, les prestations réalisées par le titulaire pendant la durée du marché, ne peuvent ni ne pourront, d'aucune manière que ce soit, donner prise à la constitution d'un droit d'auteur quant aux droits spécifiés précédemment que le titulaire pourrait opposer au ministère ou à des tiers.

Le titulaire garantit au ministère le parfait respect de cette disposition par chacune des personnes morales et/ou physiques qui seraient amenées à intervenir dans le cadre du présent marché et notamment ses personnels, ses dirigeants et actionnaires ou associés, les sous-traitants éventuels et toute autre personne sans exception.

Le titulaire ne peut faire aucun usage des résultats des prestations sans l'accord préalable du ministère.

Cette clause ne s'applique pas aux méthodes propres au titulaire qui demeure propriétaire ou, le cas échéant, le concessionnaire.

Les présentes dispositions sont substantielles pour le ministère.

14 – GARANTIE DE REVENDICATION

Le titulaire est réputé avoir la libre disposition de tous les produits utilisés pour la réalisation du présent marché et garantit l'administration dans les conditions, ci-après exposées, contre toute revendication des tiers faisant obstacle à la libre utilisation de ces produits par l'administration.

Si le ministère, du fait de l'action d'un tiers, est victime d'un trouble de jouissance qui ne résulte ni d'une utilisation non conforme au présent marché, ni d'une modification non réalisée par le titulaire, il en informe le titulaire qui prend immédiatement les mesures appropriées pour faire cesser ce trouble.

Dans ce cadre, le titulaire doit, soit s'efforcer de modifier ou remplacer les produits en litige de manière qu'ils cessent de tomber sous le coup de la réclamation, tout en restant conformes aux spécifications du marché, soit s'obliger à négocier les cessions, licences ou autorisations nécessaires de telle sorte que l'administration puisse utiliser les procédés ou produits en litige, sans limitation et sans règlement de droit, redevance ou indemnité.

Le ministère informe, dans les meilleurs délais, le titulaire de toute éventuelle réclamation, litige ou procès pour contrefaçon de droit d'auteur qui pourraient être portés à sa connaissance concernant notamment les applications, les méthodes et les documentations fournies par le titulaire. Le titulaire s'engage à faire toutes diligences pour assurer sa défense et permettre au ministère, pour le cas où celui-ci serait mis en cause, d'assurer la sienne, le titulaire prenant à sa charge l'intégralité des frais de la procédure ainsi que les honoraires de ses conseils et ceux du ministère.

Le titulaire supporte l'intégralité des dommages et intérêts, frais et dépens éventuellement alloués à l'issue de la procédure ou en cas de condamnation de référé et/ou en cas de décision avec exécution provisoire.

Le titulaire ne pourra transiger sans l'accord écrit et préalable du ministère en ce qui le concerne.

Les présentes dispositions sont substantielles pour le ministère.

15 – PENALITES ET REFACTIONS

En cas de non-respect des délais et/ou exigences prévus par les documents contractuels régissant le présent marché, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, les pénalités prévues ci-dessous.

Le titulaire a connaissance du montant des pénalités par lettre recommandée avec accusé de réception ou par messagerie sécurisée via la Plate-forme des achats de l'Etat (PLACE).

Les pénalités et les refactions sont directement imputées sur les sommes dues au titre de prestations déjà effectuées si elles n'ont pas été payées ou sur les sommes dues au titre des prestations à venir jusqu'à apurement du solde. Dans l'hypothèse où l'ensemble des sommes dues au titulaire a été versé, les pénalités feront l'objet d'un titre de perception lors de l'établissement du décompte général.

Les pénalités et les réfections sont cumulables, sans pouvoir excéder 20% du montant total commandé depuis la notification du marché, à l'exception des pénalités pour non-respect de la clause sociale.

En cas de dépassement, le marché peut être résilié, sans mise en demeure, dans les conditions définies à l'article 16 du présent document.

15.1 / PENALITES DE RETARD ET PENALITES POUR INDISPONIBILITE DE LA PLATEFORME

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-FCS en cas de non-respect des délais prévus par les documents contractuels régissant le présent marché et en cas de retard pour la mise à disposition de la plateforme ou d'indisponibilité de la plateforme pendant une phase de campagne, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable une pénalité de 700 euros HT par jour ouvré de retard.

En cas de rejet de tout ou partie des prestations, dans les conditions indiquées à l'article 5 du CCTP et si l'administration exige leur conformité aux stipulations du présent marché, les pénalités sont dues pour toute la période comprise entre la date de rejet et la date effective de mise à disposition des prestations conformes à ces stipulations.

Passé un délai de 10 jours ouvrés de retard, le ministère peut décider de résilier le présent marché, de plein droit aux torts du titulaire, sauf si les retards sont imputables au ministère.

Le titulaire est dégagé de toute responsabilité si les retards sont la conséquence de faits relevant de la force majeure ou de cas fortuits, dans les termes de l'article 1218 du code civil, et de faits qui engagent la responsabilité du ministère.

15.2 / PENALITES POUR NON RESPECT DE L'ENGAGEMENT D'INSERTION PAR L'ACTIVITE ECONOMIQUE

En cas de non-respect par l'entreprise attributaire des obligations relatives au nombre d'heures d'insertion à réaliser, il sera appliqué une pénalité de 60 euros HT par heure d'insertion non réalisée.

En cas de non-transmission des attestations et des justificatifs propres à permettre le contrôle de l'exécution des actions d'insertion, le titulaire subira une pénalité égale à 75 euros HT par jour de retard à compter de la mise en demeure par le pouvoir adjudicateur.

15.3 / PENALITES POUR NON-RESPECT DES CONDITIONS ET OBLIGATIONS PREVUES DANS LES DOCUMENTS CONTRACTUELS

En cas de non-respect des conditions et obligations prévues par les documents contractuels régissant le présent marché, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable une pénalité de 200 euros HT par manquement.

15.4 / PENALITES POUR VIOLATION DES OBLIGATIONS DE SECURITE OU DE CONFIDENTIALITE

Par dérogation aux articles 5.1 et 5.2 du CCAG-FCS, en cas de non-respect des conditions et obligations de sécurité ou de confidentialité prévus par les documents contractuels régissant le présent marché, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable une pénalité de 700 euros HT par manquement.

15.5 / PENALITES POUR NON-RESPECT DE LA CLAUSE DE LAÏCITE ET DE NEUTRALITE

Le titulaire encourt dans le cadre de l'application de la clause de laïcité et de neutralité prévue à l'article 11.3 du présent CCAP une pénalité forfaitaire de 500 euros HT par jour puis, en cas de manquement persistant, de prononcer la résiliation du présent contrat pour faute du titulaire, le cas échéant, à ses frais et risques.

15.6 / REFACTION

15.6.1/ réfaction en cas de mauvaise exécution des prestations d'assistance téléphonique

Par dérogation à l'article 30.3 du CCAG-FCS, lors des opérations de vérification des prestations de la mission 2 décrites au CCTP (dans le cas où le ministère reçoit des appels en tant que candidat fictif ou dans le cadre des écoutes des appels enregistrés), le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une réfaction forfaitaire de 50 euros HT si le ministère constate entre 2 et 5 appels non conformes par campagne. Une réfaction forfaitaire de 100 euros HT est appliquée au-delà de 5 appels non conformes constatés par campagne.

A titre d'exemple, et sans que cette liste soit exhaustive, les appels donnant lieu à réfaction peuvent être les suivantes :

- télé-conseiller adoptant une attitude incorrecte,
- télé-conseiller apportant des informations erronées à l'utilisateur,
- télé-conseiller ne respectant pas les procédures ou protocoles transmis par le ministère.

15.6.2/ réfaction pour non-respect des engagements de résultats

Par dérogation à l'article 30.3 du CCAG-FCS, si les résultats présentés par le titulaire pour la période d'ouverture aux candidats de la plateforme d'assistance téléphonique et la période d'envoi des SMS ne sont pas conformes aux engagements prévus dans les documents contractuels, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une réfaction calculée comme suit sur la facture des périodes considérées :

Différence entre les indicateurs constatés sur la période par rapport aux engagements prévus dans les documents contractuels et réfaction appliquée :

Traitement à 100% du fichier candidat d'une campagne	Réfaction appliquée
- 1 à - 5 %	2 %
- 6 à - 10 %	5 %
- 11 à - 15 %	8 %
plus de 15 %	Prestation rejetée

16 – RESILIATION

La résiliation s'effectue dans les conditions prévues aux articles 38 à 43 du CCAG-FCS.

En plus des cas prévus à l'article 41.1 du CCAG-FCS, le marché peut être résilié sans mise en demeure dans les cas suivants :

- en cas de non réception, le ministère peut décider de résilier le marché, sans mise en demeure préalable, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans ouvrir droit au profit du titulaire à aucune indemnité de quelque sorte que ce soit, ni à aucun dédommagement ;
- en cas de non-respect des obligations de sécurité ou de confidentialité ;
- à compter de 10 jours ouvrés de retard dans l'exécution des prestations, le ministère se réserve le droit de résilier le marché aux torts du titulaire, sans mise en demeure préalable, formalités, ni paiement d'indemnité, sauf si les retards sont imputables au ministère.

Conformément aux dispositions de l'article 41 du CCAG-FCS, dans le cas où le titulaire ne pourrait exécuter une prestation qui, par nature, ne peut souffrir aucun retard dans les conditions et délais prévus au CCTP, le pouvoir adjudicateur peut faire appel à un autre prestataire pour exécuter ladite prestation aux frais et risques du titulaire.

Le titulaire n'est pas admis à prendre part, ni directement ni indirectement, à l'exécution des prestations effectuées à ses frais et risques. Il doit néanmoins fournir toutes informations recueillies et moyens mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du marché initial et qui seraient nécessaires à l'exécution de ce marché par le tiers désigné par le pouvoir adjudicateur.

L'augmentation des dépenses, par rapport aux prix du marché, 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.

Dans le cas où le titulaire déclarerait ne pas pouvoir honorer ses engagements ou lorsqu'il ne s'en acquitterait pas après mise en demeure renouvelée et restée sans effet et dans les cas visés au chapitre 7 du CCAG-FCS, le ministère se réserve le droit de résilier le présent marché.

17 – CLAUSE DE REEXAMEN

Conformément à l'article R2194-1 du code de la commande publique, le montant maximum du présent marché pourra être réévalué à hauteur de 10% en cours d'exécution du marché, sans qu'il soit besoin d'émettre un avenant au contrat. Le ministère notifiera la décision au titulaire.

18 – MODALITES DE REGLEMENT ET DE FACTURATION

18.1 / FACTURATION

Le titulaire établit une facture après chaque bon de commande selon les modalités définies ci-après :

- Mission 1 « Initialisation des prestations et mise en place de la Plateforme d'information téléphonique » : Le titulaire émet une facture du montant total de la mission, après réception du procès-verbal de recette définitive établi par le ministère. Le règlement s'effectue à 100 % du montant de la mission 1.
- Mission 2 « Mise en œuvre des campagnes d'appels téléphoniques sortants, avec sms de pré-information, le cas échéant, l'envoi de SMS de stimulation » : Le titulaire émet une facture du montant total de la mission (UO 2.1 à UO 2.3) après réception du procès-verbal de recette définitive établi par le ministère pour chaque campagne. Le règlement s'effectue à 100% du montant de la facture.
- Mission 3 « Réversibilité » : Le titulaire émet une facture du montant total de la prestation après réception du procès-verbal de recette définitive établi par le ministère. Le règlement s'effectue à 100% du montant de la facture.

Dans le cas où le ministère commande plusieurs UO dans un même bon de commande et qu'une partie des prestations commandées a été réceptionnée par le ministère, le titulaire établit la facture correspondante et demande la mise en paiement correspondant au montant des UO réceptionnées.

Les paiements sont effectués selon les règles de la comptabilité publique, sur présentation des factures, ainsi que de tous les éléments justificatifs, sur lesquelles devront figurer, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- la date de délivrance et le numéro de la facture ;
- le nom et l'adresse du service émetteur ;
- le numéro de TVA intracommunautaire du titulaire ;
- le cas échéant, l'identification du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
- sa domiciliation bancaire ;
- le numéro d'identification SIREN ou SIRET ;
- les références administratives du marché (numéros du marché) ;
- les références du bon de commande ;
- le récapitulatif des prestations ;
- le montant de la facture, en HT et TTC ;
- le taux et le montant de la TVA.

Les factures sont obligatoirement adressées sous forme électronique directement dans le portail « Chorus-factures de l'Etat » à l'adresse suivante :

<https://chorus-pro.gouv.fr>

Pour une aide à l'utilisation de cette fonctionnalité, un guide utilisateur ainsi que les éléments descriptifs, le kit de raccordement technique et les spécifications du format normalisé d'échange sont disponibles à cette même adresse.

En cas de changement de raison sociale ou de RIB, le titulaire est tenu d'en informer expressément les services émetteurs par courrier postal ou courrier électronique.

18.2 / DELAIS DE PAIEMENT

Conformément à l'article R2192-10 du Code de la commande publique, le règlement des prestations intervient par virement administratif dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture.

Le défaut de paiement dans ce délai fait courir de plein droit et sans autre formalité :

- des intérêts moratoires, dont le taux 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,
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

Ce délai peut être suspendu dans les conditions décrites au décret cité ci-dessus, si le représentant du pouvoir adjudicateur constate que la demande de paiement ne comporte pas l'ensemble des pièces et des mentions prévues par la loi ou par le marché ou que celles-ci sont erronées ou incohérentes.

18.3 / AVANCE

Sauf renonciation expresse du titulaire portée à l'acte d'engagement, une avance de 5% est versée au titulaire dans les conditions prévues aux articles R. 2191-3 et suivants du Code de la commande publique.

Le taux de l'avance est porté à 30 % lorsque le titulaire du marché ou le sous-traitant admis au paiement direct est une petite et moyenne entreprise.

Cette avance s'applique sur le montant de chaque bon de commande d'un montant supérieur à 50 000 € HT et d'une durée d'exécution supérieure à 2 mois ; et n'est due que sur la part du marché qui ne fait pas l'objet de sous-traitance, que le sous-traitant ait demandé ou non à bénéficier de l'avance.

Le paiement de l'avance intervient sans formalité dans un délai maximum de 30 jours à partir de la notification de l'acte portant commencement d'exécution du marché au titre duquel est accordée cette avance, soit la date de notification du bon de commande.

Le remboursement de l'avance commence lorsque le montant cumulé des prestations exécutées atteint ou dépasse 65 % du montant du bon de commande. Le remboursement s'effectue par précompte sur les sommes dues au titulaire.

Ce remboursement doit être terminé lorsque le montant cumulé des prestations exécutées atteint 80 % du montant du bon de commande au titre duquel est accordée cette avance.

Conformément aux dispositions de l'article R. 2191-9 du Code de la commande publique, l'avance n'est pas affectée par la mise en œuvre d'une clause de variation de prix.

18.4/ ACOMPTES

Conformément à l'article R. 2191-22 du Code de la commande publique, le titulaire a droit au versement d'acomptes pour tous les bons de commande dont le délai de réalisation est supérieur à 3 mois, dans les conditions suivantes : si un bon de commande émis n'a fait l'objet d'aucun règlement pendant une période minimum de 3 mois et si les prestations commandées ont donné lieu à un commencement d'exécution.

Dans ce cas, le titulaire adresse au ministère une demande d'acompte correspondant au maximum à 20 % du montant commandé ou d'un montant correspondant à la valeur des prestations réalisées si celui-ci est inférieur à 20 %. Le titulaire accompagne sa demande d'acompte de tous les éléments justificatifs. Le ministère vérifie l'exactitude des justificatifs fournis et donne ou non son accord. Le règlement du solde intervient à la réception définitive des prestations de l'unité d'œuvre concernée.

18.5/ CESSION OU NANTISSEMENT DES CREANCES

Le présent marché pourra être nanti dans les conditions prévues aux articles R2191-45 et suivants du Code de la commande publique.

19 – DOCUMENTS A PRODUIRE AU COURS DE L'EXECUTION DU MARCHE

19.1 / Assurance

Le titulaire doit être couvert par une police d'assurance en cours de validité le garantissant contre les conséquences pécuniaires de tout dommage corporel, matériel ou immatériel, consécutif ou non consécutif, engageant sa responsabilité civile ou celle de son personnel et causé par la conduite des prestations prévues par le présent marché ou les modalités de leur exécution. Il lui appartient, en conséquence, de contracter toutes polices d'assurance nécessaires à la couverture des risques encourus dont il a apprécié la portée du fait du marché.

Par dérogation à l'article 9.2 du CCAG-FCS, avant sa notification, le titulaire retenu doit communiquer au ministère une attestation en cours de validité de sa compagnie d'assurance, indiquant les responsabilités couvertes avec les plafonds de garantie pour chaque type de responsabilité.

Il doit ensuite produire, à toute demande du ministère, une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie. Si cette attestation ne couvre pas la durée du marché, le titulaire s'engage à produire la ou les attestation(s) nécessaire(s) à la couverture de la durée totale du marché.

Les franchises souscrites par le titulaire restent à sa charge exclusive.

Le titulaire s'engage à informer expressément le ministère de toute modification de son contrat d'assurance.

19.2 / Justificatifs sociaux

En application des articles D.8222-5 ou D.8222-7 et D.8254-4 du Code du travail, et dans le cas où le ministère serait dans l'impossibilité de se les procurer directement via un web-service sécurisé, le titulaire produit tous les 6 mois à compter de la date de signature du marché par la Personne publique et jusqu'à la fin d'exécution de celui-ci, les documents prévus par ces articles. En cas d'inexactitude des documents et renseignements ou de refus de produire ces pièces, il est fait application aux torts du titulaire des conditions de résiliation prévues à l'article 15 du présent document.

Si le titulaire, et/ou le cas échéant ses sous-traitants, recourent à des salariés détachés, il doit produire avant le début de chaque détachement d'un ou de plusieurs salariés, les documents suivants :

- a) L'accusé de réception de la déclaration de détachement effectuée sur le télé-service " SIPSI " du ministère chargé du travail, conformément aux articles R. 1263-5 et R. 1263-7 du code du travail;
- b) Une attestation sur l'honneur certifiant que le cocontractant s'est, le cas échéant, acquitté du paiement des sommes dues au titre des amendes prévues aux articles L. 1263-6, L. 1264-1, L. 1264-2 et L. 8115-1 du code du travail. Cette attestation comporte les nom, prénom, raison sociale du cocontractant et la signature de son représentant légal.

19.3 / En cas de modifications relatives au titulaire du marché

Changement de dénomination sociale du titulaire

En cas de modification de sa dénomination sociale, le titulaire doit impérativement en informer le ministère par écrit et communiquer son nouveau numéro SIREN les plus brefs délais.

Nouvelle entreprise née de la fusion ou de l'absorption du titulaire

Le transfert du marché à la société née de la fusion ou de l'absorption de l'entreprise titulaire ne peut s'opérer de plein droit sans agrément préalable du ministère.

Le titulaire doit en informer le ministère dans les plus brefs délais et produire l'ensemble des documents et renseignements suivants, concernant la nouvelle entreprise à qui le marché est cédé :

- une copie de l'acte de fusion ou d'absorption définitif déposé au greffe du Tribunal de Commerce territorialement compétent ;
- une copie de l'annonce légale ;
- le pouvoir de la personne habilitée à engager la société ;
- un RIB pour les nouvelles coordonnées bancaires ;
- le numéro SIREN de la société correspondante;
- les attestations fiscales et sociales ;

- l'attestation sur l'honneur dûment signée qui indique que le repreneur n'entre pas dans les motifs d'exclusions listés aux articles L2141-1 et suivants du Code de la commande publique ;
- une attestation d'assurance « responsabilité civile professionnelle » en cours de validité établie par la compagnie d'assurance de l'entreprise et non par son courtier ;
- les justifications de références identiques à celles demandées dans l'avis d'appel public à la concurrence et le règlement de la consultation au titulaire du marché.

La cession du marché acceptée par le ministère fera l'objet d'un avenant constatant le transfert du marché au nouveau titulaire.

20 – SOUS-TRAITANCE

Le titulaire peut confier l'exécution de certaines parties des prestations du marché à un ou à plusieurs sous-traitants, à condition d'avoir obtenu du ministère l'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément de leurs conditions de paiement fixées par les articles R. 2193-1 à R. 2193-16 du code de la commande publique.

En cas de sous-traitance, le titulaire demeure responsable de l'exécution de toutes les obligations du marché.

Aux fins d'acceptation du sous-traitant, le titulaire adresse au ministère, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : saam-mission.achats3@education.gouv.fr, une déclaration contenant l'ensemble des renseignements figurant à l'article R. 2193-1 du code de la commande publique, à savoir :

- La nature des prestations sous-traitées ;
- Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- Le montant maximum des sommes à verser au sous-traitant ;
- Les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et, le cas échéant, les modalités de variation des prix ;
- Les capacités techniques, professionnelles et financières du sous-traitant sur lesquelles le titulaire s'appuie.

L'ensemble de ces informations sont constituées par la fourniture :

- De la déclaration de sous-traitance complétée (formulaire DC4 pouvant être téléchargé gratuitement sur le site Internet du ministère des finances et des comptes publics : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>) ;
- Du numéro SIREN et d'un RIB de l'entreprise.

L'acceptation du sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement sont constatées par un acte spécial signé par le titulaire et par le ministère.

21 – UTILISATION DE LA LANGUE FRANCAISE

Conformément à la loi n° 94-665 du 4 août 1994, l'usage de la langue française est obligatoire notamment dans les réunions de travail, les comptes rendus, les rapports d'activité et les courriers, sans que cette liste puisse être considérée comme exhaustive.

22 – DIFFERENDS ET LITIGES

En aucun cas, les contestations survenant entre le ministère et le titulaire ne peuvent être invoquées par ledit titulaire comme cause d'arrêt définitif ou momentané d'exécution de la prestation.

Les parties s'engagent à tenter de résoudre à l'amiable tout différend ou litige susceptible d'intervenir entre elles à l'occasion de l'exécution du présent marché.

Dans ce cas, la partie la plus diligente peut saisir par requête le médiateur des entreprises ou le comité consultatif de règlement amiable, dans les conditions fixées aux articles R2197-1 et suivants du Code de la commande publique.

En cas de conciliation, les parties s'engagent à signer une transaction.

A défaut de conciliation, les litiges éventuels afférents au présent marché seront portés devant le tribunal territorialement compétent.

23 – DEROGATIONS

Il est dérogé aux articles désignés ci-après du CCAG-FCS par les articles du CCAP et du CCTP cités ci-après :

Articles du CCAP par lesquels sont introduites ces dérogations		Articles du CCAG-FCS auxquels il est dérogé
Article 6	Modalités d'émission des bons de commande	Article 3.7.2
Article 10	Conduite et suivi des prestations	Article 3.4.2
Article 12	Confidentialité – protection des données personnelles	Articles 5.1 et 5.2
Article 15.1	Pénalités	Article 14
Article 15	Réfaction	Article 30.3
Article 15.4	Pénalité pour violation des obligations de sécurité et de confidentialité	Articles 5.1 et 5.2
Article 16	Résiliation	Article 41
Article 18.1	Assurance	Article 9.2

Articles du CCTP par lesquels sont introduites ces dérogations		Articles du CCAG FCS auxquels il est dérogé
Article 4	Livrables, délais et recette	Article 23.2
Article 4	Livrables, délais et recette	Article 25.2