

BUSINESS FRANCE

**77 Boulevard Saint Jacques
75998 PARIS CEDEX 14**

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

**« Accord cadre de services de gestion du programme d'assurance des
volontaires internationaux
de Business France »**

**MARCHE N°PN 2025.01.01
JOUE n°2025 / c7c9460dbf76417a96b94cb738afe2fb**

Précision au stade de la mise en concurrence :

L'attention des candidats est attirée sur le fait que, à l'exception des articles **10.1.2 et 16** (qui peuvent donner lieu à des propositions de modifications de la part des candidats), les clauses du présent CCAP sont intangibles : elles ne pourront, ce faisant, donner lieu, à de quelque modification, réserve, négociation ou toute autre limitation.

Sommaire

Chapitre 1 Généralités (Articles 1 à 9)	5
Article 1. Champ d'application	5
1.1. Objet des Prestations	5
1.2. Nature et conditions générales d'exécution des Prestations	6
1.3. Nature de l'Accord-cadre	6
Article 2. Définitions	7
2.1 Définitions communes avec le CCAG-PI	7
2.2 Définitions complémentaires	7
Article 3. Obligations générales des Parties	8
3.1 Forme des notifications et informations	8
3.2 Modalités de computation des délais d'exécution des Prestations	8
3.3 Représentation de l'Acheteur	8
3.4 Titulaire et obligation d'information relative au Titulaire.	8
3.5 Groupement d'opérateurs économiques	9
3.6 Sous-traitance	10
3.7 Bons de commande	11
3.8 Ordres de Service	12
3.9 Langue applicable dans le cadre de l'exécution des Prestations	12
Article 4. Pièces contractuelles	13
4.1 Liste des pièces contractuelles - Ordre de priorité - Règles d'interprétation	13
4.2 Pièces à remettre au Titulaire - Cession ou nantissement des créances	14
Article 5. Confidentialité - Protection des données personnelles - Mesures de sécurité	15
5.1 Obligation de confidentialité	15
5.2 Protection des données à caractère personnel	15
5.3 Mesures de sécurité	17
5.4 Information des sous-traitants	17
Article 6. Protection de la main-d'œuvre et conditions de travail	17
Article 7. Protection de l'environnement, sécurité et santé	18
Article 8. Réparation des dommages	19
Article 9. Assurances	19
Chapitre 2 Prix et règlement (Articles 10 à 12)	19
Article 10. Prix	19
10.1 Règles générales	19
10.2 Détermination des prix de règlement :	21
Article 11. Précisions sur les modalités de règlement	21
11.1 Modes de règlement	21

11.2	Délai de paiement et acomptes	22
11.3	Facturation électronique	23
Article 12.	Règlement en cas de groupement d'opérateurs économiques ou de sous-traitance	24
12.1	Groupements d'opérateurs économiques	24
12.2	Sous-traitants	24
Chapitre 3	Durée et délais d'exécution (Articles 13 à 15)	24
Article 13.	Durée et délai d'exécution	24
13.1	Durée de l'Accord-cadre	24
13.2	Délai d'exécution	25
13.3	Prolongation du délai d'exécution	25
Article 14.	Pénalités	26
Article 15.	Primes	27
Chapitre 4	Exécution (Article 16 à 27)	27
Article 16.	Développement durable	27
16.1	Clause d'insertion sociale	27
16.2	Clause environnementale générale	28
Article 17.	Moyens mis à la disposition du Titulaire	28
Article 18.	Assurance des moyens mis à la disposition du Titulaire	28
Article 19.	Lieux d'exécution	29
Article 20.	Stockage, emballage, transport et gestion des déchets	29
Article 21.	Livraison	29
Article 22.	Arrêt de l'exécution des Prestations	29
Article 23.	Prestations supplémentaires et modificatives	29
Article 24.	Suspension des Prestations en cas de circonstances imprévisibles	29
Article 25.	Clause de réexamen	30
Article 26.	Fin de contrat et clause de réversibilité	30
Article 27.	Exécution des prestations aux frais et risques du Titulaire	31
Chapitre 5	Constatation de l'exécution des Prestations – garantie (Articles 28 à 31)	31
Article 28.	Opérations de vérification	31
28.1	Nature des opérations de vérifications	31
28.2	Délai de vérification	31
28.3	Point de départ du délai pour les opérations de vérification.	31
28.4	Frais de vérification	32
28.5	Présence du Titulaire	32

Article 29.	Admission, Ajournement, Réfaction et Rejet	32
Article 30.	Garantie technique	32
Article 31.	Destruction des données	32
Chapitre 6 Propriété intellectuelle (Article 32 à 35)		32
Article 32.	Définition des résultats	32
Article 33.	Régime général des connaissances antérieures et des connaissances antérieures standards	33
Article 34.	Stipulations spécifiques aux connaissances antérieures et connaissances antérieures standards	33
Article 35.	Régime des résultats	33
Chapitre 7 Résiliation (Articles 36 à 42)		33
Article 36.	Principes généraux	33
Article 37.	Résiliation pour événements extérieurs à l'Accord-cadre	33
Article 38.	Résiliation pour événements liés à l'Accord-cadre	33
Article 39.	Résiliation pour faute du Titulaire	34
Article 40.	Résiliation pour motif d'intérêt général	34
Article 41.	Décompte de résiliation	35
Article 42.	Remise des Prestations et des moyens matériels permettant l'exécution de l'Accord-cadre	35
Chapitre 8 Différends (Article 43)		35
Article 43.	Règlement des différends entre les Parties	35
Chapitre 9 Renvois, compléments, précisions et dérogations au CCAG-PI (Article 44)		35
Article 44.	Liste récapitulative des renvois, compléments et dérogations au CCAG-PI	36
44.1	Renvois au CCAG-PI	36
44.2	Compléments et précisions au CCAG-PI	36
44.3	Dérogations au CCAG-PI	36

Chapitre 1 Généralités (Articles 1 à 9)

Article 1. Champ d'application

1.1. Objet des Prestations

Le présent Accord-cadre porte sur des prestations de gestion et courtage d'assurances pour les Volontaires Internationaux (V.I.E et V.I.A) affectés à l'étranger concernant :

- la gestion des certificats d'aptitude et des affiliations,
- la gestion des appels de primes sur des contrats obligatoires ou facultatifs,
- la distribution directe des contrats facultatifs auprès des volontaires internationaux et de leurs ayants-droits (présentation et souscription des formules surcomplémentaires proposées en complément),
- la gestion des prestations en frais de santé et prévoyance au 1^{er}€ et le cas échéant avec subrogation CFE,
- la mise en place et/ou la mise en œuvre de prestations complémentaires type téléconsultation médicale et accompagnement psychologique,
- la mise en place d'API (interface de programmation d'application) avec Business France,
- la mise à disposition d'un plateau de contact (point d'entrée unique) couvrant la téléphonie et les autres médias,
- la gestion de la communication et de la prévention vis-à-vis des volontaires internationaux,
- la mise en place de guide d'utilisation des garanties et des moyens de contacts,
- la mise à disposition d'une application wallet / smart phone et d'espace adhérent pour les volontaires internationaux,
- la fourniture mensuelle de fichiers et de données de pilotage,
- la livraison des fichiers affiliés assurant le contrôle d'éligibilité pour les partenaires dans des formats définis,
- la fourniture et la présentation des éléments permettant de réaliser des analyses quantitatives, qualitatives et actuarielles à la demande et/ou si détection d'éléments nécessitant une attention particulière, et de façon proactive et en tout état de cause au minimum une fois par an,
- la proposition d'un dispositif de coordination, de suivi et de pilotage du programme d'assurance avec la comitologie associée,
- le suivi des KPIS concernant la qualité de service,
- la mise à disposition d'espace entreprise de Business France avec la mise à disposition d'outil de tableau de bord et de visualisation.

Cet Accord-cadre de gestion et courtage d'assurance s'inscrit dans le cadre de la mise en place de contrats d'assurances qui sont souscrits par Business France agissant pour le compte des bénéficiaires qui sont les assurés.

Les contrats d'assurances sont souscrits en 2025 avec effet au 01/01/2026 postérieurement au présent Accord-cadre.

Dans le cadre de la mise en place au 1er janvier 2026, il convient de prévoir le transfert des contrats en cours dans les nouvelles solutions mises en place pour une volumétrie estimée au 31/12/2025 à 7 950 bénéficiaires.

1.2. Nature et conditions générales d'exécution des Prestations

Le Titulaire s'engage sur la nature, l'étendue et la qualité de l'offre de services et notamment sur l'organisation et la qualification de l'équipe dédiée, les modalités de réalisation des prestations, les délais d'intervention qu'il a proposés dans son offre.

Le détail des Prestations est présenté dans le Cahier des Prescriptions Minimales et dans l'offre du Titulaire (Cadres de Réponse Techniques).

Le présent Accord-cadre est assorti d'une obligation générale de résultat pour l'ensemble des Prestations. Le Titulaire est pleinement responsable de la bonne exécution de l'Accord-cadre : il ne peut nullement mettre en avant une quelconque défaillance de ses sous-traitants ou fournisseurs.

Le Titulaire doit notamment satisfaire aux obligations suivantes :

- de se conformer aux obligations prévues par les pièces contractuelles ;
- informer et conseiller : à ce titre, il s'engage d'une manière générale à répondre aux demandes de renseignements émanant de l'Acheteur et à communiquer toutes les explications concernant l'exécution de l'Accord-cadre ;
- demander à Business France toute information ou renseignement qu'il juge nécessaire à la bonne exécution de l'Accord-cadre.

Dans le cas où le Titulaire n'exécute pas les prestations dans les conditions prévues par les pièces contractuelles de l'accord cadre, l'Acheteur a la faculté d'appliquer des pénalités telles que prévues au présent CCAP ou de résilier l'Accord-cadre, conformément aux stipulations du présent CCAP.

1.3. Nature de l'Accord-cadre

L'Accord-cadre est conclu avec un seul Titulaire (accord-cadre mono-attributaire).

Il fixe l'ensemble des stipulations contractuelles applicables au Titulaire : il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande dans les conditions fixées aux articles R. 2162-13

et R. 2162-14 du code de la commande publique.

Il est conclu sans minimum et avec un maximum (reconductions incluses et tranche ferme et optionnelle incluses), d'un montant de 10 000 000 €.

Article 2. Définitions

2.1 Définitions communes avec le CCAG-PI

Dans le cadre du présent CCAP, il est fait application des définitions contenues à l'article 2 du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de prestations intellectuelles, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de prestations intellectuelles, tel que modifié, en dernier lieu, l'arrêté du 29 décembre 2022 modifiant les cahiers des clauses administratives générales des marchés publics (ci-après désigné : le CCAG-PI).

Il est précisé que les termes définis audit article 2 du CCAG-PI seront utilisés, dans le cadre du présent CCAP, avec une majuscule. En conséquence, les termes Acheteur, Titulaire, Notification, Prestations, Ordre de Service, Admission, Ajournement, Réfaction, Rejet reçoivent la définition qu'en donne l'article 2 du CCAG-PI.

2.2 Définitions complémentaires

En complément des définitions contenues à l'article 2 du CCAG-PI, au sens du présent CCAP :

- Les Parties désignent, ensemble, l'Acheteur et le Titulaire ;
- Pour la mise en œuvre du CCAG-PI, le terme Accord-cadre se substitue à celui de « marché » utilisé par ledit CCAG-PI ;
- le Représentant de l'Acheteur correspond à la personne désignée en application de l'article 3.3 du présent CCAP ;
- l'Interlocuteur Dédié correspond à la personne désignée en application de l'article 3.4.1 du présent CCAP ;

Les pièces contractuelles, définies à l'article 4.1 du présent CCAP, sont également citées avec une majuscule.

Article 3. Obligations générales des Parties

3.1 Forme des notifications et informations

Pour les Notifications, il est fait application des stipulations de l'article 3.1 du CCAG-PI.
Il est précisé que l'adresse du Titulaire est celle mentionnée dans l'Acte d'Engagement remis par le Titulaire dans son offre.

3.2 Modalités de computation des délais d'exécution des Prestations

La computation des délais d'exécution des Prestations intervient selon les modalités définies à l'article 3.2 du CCAG-PI.

3.3 Représentation de l'Acheteur

La représentation de l'Acheteur s'effectue selon les modalités définies à l'article 3.3 du CCAG-PI.

3.4 Titulaire et obligation d'information relative au Titulaire.

3.4.1 Représentation du Titulaire

Le Titulaire communique, dans un délai de quinze (15) jours suivant la notification de l'Accord-cadre, le nom de la personne qu'il a désignée pour être l'Interlocuteur dédié, durant toute la durée de l'Accord-cadre.

L'Interlocuteur Dédicé désigné par le Titulaire doit disposer des pouvoirs nécessaires pour prendre toutes décisions utiles au nom et pour le compte du Titulaire et ayant capacité à l'engager juridiquement.

Seuls les actes et décisions émanant de l'Interlocuteur dédié, à l'exclusion de toute autre personne, engagent le Titulaire et sont opposables à l'Acheteur, que ces actes portent sur l'exécution technique de l'Accord-cadre ou son exécution juridique et contractuelle.

L'Acheteur se réserve le droit de récuser la personne ainsi désignée : à défaut de réponse dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception de la communication mentionnée à l'alinéa précédent, l'accord de l'Acheteur est réputé acquis au Titulaire. La récusation par l'Acheteur ne peut être décidée dans ce délai et pour de justes motifs, exposés par écrit et notifiés au Titulaire. Dans ce cas, le Titulaire dispose de quinze (15) jours à compter de cette notification pour proposer, dans les mêmes conditions, un remplaçant d'un profil équivalent à l'Acheteur.

Dans l'hypothèse où le remplacement de l'Interlocuteur Dédicé serait nécessaire, le Titulaire y procédera dans un délai de quinze (15) jours. Il est alors fait application du quatrième alinéa ci-dessus.

3.4.2 Notification des modifications portant sur la situation juridique ou économique du Titulaire

S'agissant de la notification des modifications portant sur la situation juridique ou économique du Titulaire, il est fait application des stipulations de l'article 3.4.2 du CCAG-PI.

3.4.3 Conduite des Prestations par une personne nommément désignée

Les profils du personnel d'encadrement dédiés à l'exécution de l'Accord-cadre étant définis dans l'offre du Titulaire, les stipulations de l'article 3.4.3 du CCAG-PI – relatives à la conduite des Prestations par une personne nommément désignée – sont applicables à l'exécution de l'Accord-cadre, telles que complétées et précisées par le présent article.

- Le Titulaire supporte intégralement les coûts induits, notamment par le transfert de connaissances, d'un intervenant à son successeur. Aucun retard d'exécution ne pourra être admis du fait du remplacement ;
- Le personnel du Titulaire affecté à l'exécution des Prestations demeure, en toutes circonstances, placé sous l'autorité, la direction et la surveillance exclusives du Titulaire.

3.5 Groupement d'opérateurs économiques

3.5.1 Rôle du mandataire

Le mandataire assure un rôle de coordination permanente des membres du groupement.

Il représente – par l'intermédiaire de l'Interlocuteur dédié, prévu à l'article 3.4.1 du présent CCAP et désigné suivant les modalités prévues à l'article 3.5.5 du présent CCAP – le Titulaire et, à ce titre, chaque membre du groupement vis-à-vis de l'Acheteur, pour l'exécution de l'Accord-cadre.

En conséquence, le mandataire est seul habilité à :

- présenter des demandes de paiement ;
- formuler des réclamations, dont les conditions de l'article 43 du présent CCAP.

Les notifications destinées au Titulaire en exécution de l'Accord-cadre sont valablement faites par l'Acheteur dès lors qu'elles sont adressées au mandataire, qui fait son affaire de leur transmission éventuelle aux membres concernés du groupement Titulaire.

3.5.2 Absence d'obligation de solidarité du mandataire en cas de groupement conjoint

En cas de groupement conjoint, il n'est pas exigé que le mandataire soit solidaire, pour l'exécution de l'Accord-cadre, de chacun des membres du groupement.

3.5.3 Groupement solidaire

Il est fait application de l'article 3.5.3 du CCAG-PI.

3.5.4 Défaillance du mandataire

En cas de défaillance du mandataire du groupement, il est fait application de l'article 3.5.4 du CCAG-PI.

3.5.5 Désignation de l'Interlocuteur Dédié en cas de cotraitance

En cas de cotraitance, l'Interlocuteur Dédié prévu à l'article 3.4.1 du présent CCAP devra être un salarié du mandataire du groupement et disposer des pouvoirs nécessaires pour prendre toutes décisions utiles au nom et pour le compte du mandataire et ayant capacité à l'engager juridiquement.

3.6 Sous-traitance

En cas de sous-traitance, il est fait application des stipulations de l'article 3.6 du CCAG-PI, telles que précisées et complétées par les stipulations du présent article.

Le Titulaire peut, dans les conditions fixées aux articles L. 2193-1 et suivants et articles R. 2193-1 à R. 2193-22 du code de la commande publique, sous-traiter l'exécution de certaines Parties de l'Accord-cadre, à condition d'avoir obtenu du Représentant de l'Acheteur l'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

En cas de sous-traitance, le Titulaire demeure personnellement responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant de celle-ci.

L'obligation d'acceptation et d'agrément des conditions de paiement s'applique à l'ensemble des sous-traitants, quel que soit leur rang.

■ **Dans le cas où la déclaration de sous-traitance intervient au moment de l'offre**, le soumissionnaire doit avoir, conformément aux stipulations de l'article L. 2193-5 du code de la commande publique, identifié dans son offre, les / le ou les sous-traitant(s) au(x)quel(s) il envisage de faire appel ainsi que la nature et le montant des Prestations sous-traitées.

Conformément à l'article R. 2193-1 du code de la commande publique, la demande de sous-traitance effectuée concomitamment au dossier d'offre doit contenir obligatoirement :

- la nature des Prestations dont la sous-traitance est prévue ;
- 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 ;

- le cas échéant, les capacités du sous-traitant sur lesquelles le soumissionnaire s'appuie ;
- la déclaration du candidat assortie de ses attestations sociales, fiscales et d'assurance, annexe à l'Acte d'engagement si le sous-traitant est présenté avant la notification de l'Accord-cadre ou d'un acte spécial de sous-traitance si le sous-traitant est présenté après la notification de l'Accord-cadre ;
- une déclaration attestant que le(s) sous-traitant (s) n'est (ne sont) pas placé(s) dans un cas d'exclusion de la procédure de passation mentionné au chapitre 1er du Titre IV du code de la commande publique.

La notification de l'Accord-cadre emporte acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

■ **Dans le cas où la déclaration de sous-traitance est présentée après la conclusion de l'Accord-cadre**, celle-ci doit intervenir avant tout commencement d'exécution des Prestations dont la sous-traitance est envisagée et doit contenir :

- l'ensemble des éléments susmentionnés ;
- l'exemplaire unique ou le certificat de cessibilité ou une attestation ou une mainlevée du bénéficiaire de la cession ou du nantissement de créance, afin d'établir qu'aucune cession ni aucun nantissement de créance résultant de l'Accord-cadre ne font obstacle au paiement direct du sous-traitant.

La signature de l'acte spécial comportant l'ensemble des renseignements exigés emporte acceptation du sous-traitant et agrément de ses conditions de paiement.

Le silence gardé par l'Acheteur pendant vingt-et-un (21) jours, à compter de la réception de la déclaration de sous-traitance, vaut acceptation tacite et agrément des conditions de paiements du sous-traitant présenté en cours d'exécution de de l'Accord-cadre, sauf en cas de déclaration de sous-traitance incomplète.

Toute modification dans la répartition des Prestations entre le Titulaire et les sous-traitants payés directement, ou entre les sous-traitants eux-mêmes, exige également la modification de l'exemplaire unique (DC4) ou, le cas échéant, la production d'une attestation ou d'une mainlevée du ou des cessionnaires.

3.7 Bons de commande

Pour l'émission des bons de commande, il est fait application des stipulations de l'article 3.7 du CCAG-PI, telles que complétées par le présent article.

A la notification de l'Accord-cadre, un bon de commande relatif à la tranche ferme sera adressé au Titulaire, concernant la période du 1er janvier 2026 au 31 décembre 2026.

Ce bon de commande indiquera :

- le numéro du bon de commande, valant numéro d'engagement (n° type E/millésime/numéro d'ordre dix chiffres) ;

- le nom du Titulaire ;
- la référence de l'Accord-cadre ;
- la date d'émission de la commande ;
- la désignation des Prestations commandés ;
- la quantité commandée ;
- le prix H.T. de chaque Prestation ;
- le total HT pour l'ensemble de la commande ;
- le total TTC de la commande ;
- La signature du représentant de Business France

Le prix mentionné par assuré sera celui mentionné dans l'Acte d'Engagement (colonne TTC).

La volumétrie mensuelle sera établie par l'Acheteur.

Chaque bon de commande mentionnera, à titre simplement prévisionnel, douze (12) échéances, en fin de chaque mois.

A chaque reconduction, une nouvelle commande d'un an (1), établie selon les modalités décrites par le présent article, sera notifiée au Titulaire.

En cas d'affermissement, en ce qui concerne la tranche optionnelle, un bon de commande, spécifique sera émis.

3.8 Ordres de Service

S'agissant des Ordres de Service, il est fait application des stipulations de l'article 3.8 du CCAG-PI.

3.9 Langue applicable dans le cadre de l'exécution des Prestations

En application de la loi n° 94-665 du 4 août 1994 telle que modifiée, la langue d'exécution du présent Accord-cadre est le français.

Tous les documents, documentations et livrables, tous les courriers et toutes les réunions sont rédigés ou se tiennent en français. Le cas échéant, l'Acheteur peut exiger que les documents soient accompagnés d'une traduction en français certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté, et ce aux frais du Titulaire.

Article 4. Pièces contractuelles

4.1 Liste des pièces contractuelles - Ordre de priorité - Règles d'interprétation

4.1.1 Le présent Accord-cadre est régi par les pièces constitutives suivantes :

1. Le cas échéant, le formulaire de Mise Au Point de l'Accord-cadre ;
2. L'Acte d'Engagement (AE) dûment rempli et ses annexes, dont les originaux sont conservés par Business France ;
3. Le Cahier des Prescriptions Minimales ;
4. Le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) ;
5. Le CCAG-PI (selon la définition qu'en donne l'article 2.1 du présent CCAP) ;
6. Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) ;
7. Les conditions générales d'achat et de paiement de Business France (CGAP) ;
8. Le Cadre de Réponse Technique « Qualité de Gestion » remis par le Titulaire (Phase offre) ;
9. L'annexe financière du Titulaire ;
10. La Synthèse de l'Offre remise par le Titulaire (Phase offre) ;
11. Le protocole de délégation de gestion / distribution entre le courtier gestionnaire et les assureurs, dont le projet figure en annexe au règlement de la consultation se rapportant au présent Accord-cadre et qui sera signé une fois l'assureur choisi par Business France ;
12. Le cas échéant la convention de Co-courtage entre le courtier gestionnaire et le courtier commercial, dont le projet figure en annexe au règlement de la consultation se rapportant au présent Accord-cadre et qui sera signé une fois l'assureur choisi par Business France ;
13. Les éventuelles Déclarations de Sous-Traitance (DC4) jointes dans le Dossier d'offre du Titulaire, dont l'original est conservé par l'Acheteur ;
14. Les éventuels Actes Spéciaux de Sous-Traitance (DC4) et leurs avenants, postérieurs à la notification de l'Accord-cadre ;
15. Les Bons de Commande et Ordres de Service émis en exécution de l'Accord-cadre.

4.1.2 L'ensemble des pièces contractuelles énumérées au présent article est classé par ordre décroissant de priorité : en cas de contradiction dans le contenu d'une ou plusieurs pièces constitutives, cet ordre servira à déterminer la clause qui s'impose aux Parties.

4.1.3 Toute clause contraire aux pièces contractuelles est réputée nulle. Les conditions générales de vente du Titulaire sont concernées par cette disposition.

4.1.4 Chaque candidat à l'Accord-cadre ayant été tenu, en application du règlement de la consultation, de signaler en temps utile les anomalies, erreurs, incohérences, imprécisions ou omissions qui sont susceptibles de le léser à la lecture des pièces constitutives du dossier de consultation des entreprises, le Titulaire est réputé, à défaut de les avoir signalées, avoir admis que ces éventuelles anomalies, erreurs, incohérences, imprécisions ou omissions ne l'ont pas lésé dans sa compréhension du dossier de consultation des entreprises et dans la présentation de son offre.

Le Titulaire ne peut donc en aucun cas se prévaloir de ces erreurs, omissions ou anomalies pour se soustraire à l'une quelconque de ses obligations.

4.1.5 Le Titulaire ne peut se prévaloir, en cours d'exécution, d'une quelconque ignorance des pièces contractuelles énumérés ci-dessus, des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, de tous les textes administratifs nationaux ou locaux et, d'une manière générale, de tout texte et de toute la réglementation intéressant son activité pour l'exécution du présent Accord-cadre.

4.1.6 Toute modification de l'Accord-cadre, à l'exception de celles mentionnées aux articles 5.2.4, 6.2 et 7.2 du présent CCAP, fera l'objet de la passation d'un avenant dans le respect des dispositions des articles R. 2194-1 à R. 2194-10 du Code de la commande publique,

4.2 Pièces à remettre au Titulaire - Cession ou nantissement des créances

S'agissant des pièces à remettre au Titulaire et de la cession et du nantissement de créances, il est fait application des stipulations de l'article 4.2 du CCAG-PI, telles que précisées et complétées par les stipulations du présent article.

4.2.1 Le nantissement et la cession de créance se font dans les conditions de l'article R. 2191-45 du code de la commande publique.

4.2.2 La personne habilitée à donner les renseignements prévus à l'article R. 2191-60 et R. 2191-61 du code de la commande publique est le Directeur Général de Business France.

Article 5. Confidentialité - Protection des données personnelles - Mesures de sécurité

5.1 Obligation de confidentialité

S'agissant des obligations de confidentialité, il est fait application des stipulations de l'article 5.1 du CCAG-PI, telles que complétées par le présent article.

Le Titulaire s'engage spécifiquement à ne pas utiliser, sans l'accord de l'Acheteur, selon le cas, ses connaissances sur les risques, les garanties mises en place, les lieux de réalisations des Prestations, pour accéder ou permettre à des tiers d'accéder aux informations détenues par l'Acheteur, qu'il s'agisse de données, de capitaux, de franchise, de nature de garantie, de documents relatifs à l'Accord-cadre en place ou à une procédure de mise en concurrence ou de toutes autres informations.

Pendant toute la durée d'exécution de l'Accord cadre, le Titulaire s'engage en outre :

- à prendre les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de ses services vis-à-vis du contenu des messages transmis et le secret des correspondances :
 - le Titulaire ne peut utiliser les coordonnées ou les données de facturation de l'Acheteur pour une prospection ou une opération commerciale, à l'exception de celles concernant l'activité autorisée et relevant de la relation contractuelle entre le Titulaire et l'Acheteur ;
 - le Titulaire ne peut communiquer à des tiers à l'Accord-cadre les informations de facturation qu'il détient que dans le respect des lois applicables.
- à permettre à l'Acheteur de s'opposer gratuitement, appel par appel, ou de façon permanente, à l'identification du numéro ou du nom par le poste appelé.

5.2 Protection des données à caractère personnel

5.2.1 A l'occasion de l'exécution du présent Accord-cadre, le Titulaire est susceptible d'avoir accès à certaines données à caractère personnel.

Dans cette hypothèse il doit être fait application de la réglementation relative aux traitements de données à caractère personnel et notamment du 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 (dit « règlement général sur la protection des données » ou RGPD) ainsi que de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.

5.2.2 Conformément aux textes visés à l'article 5.2.1 du présent CCAP, le Titulaire s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations à caractère

personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le Titulaire s'engage donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne faire aucune copie des documents et supports relatifs aux informations à caractère personnel qui lui sont confiées, autrement que dans le strict cadre de l'exécution de l'Accord-cadre ;
- ne pas utiliser les documents et supports relatifs aux informations à caractère personnel à des fins autres que celles spécifiées de l'Accord-cadre ;
- ne pas divulguer les informations à caractère personnel à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, autrement que dans le strict cadre de l'exécution de l'Accord-cadre ;
- prendre toute mesure permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques relatifs aux informations à caractère personnel en cours d'exécution des présentes ;
- prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des informations à caractère personnel traitées pendant la durée de l'Accord-cadre ;
- et, en fin de contrat, à procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies, dans les conditions définies par l'article 31 du présent CCAP.

Comme précisé à l'article 5.2.3 du CCAG-PI, en cas de violation, par le Titulaire, des exigences en matière de protection des données à caractère personnel, l'Accord-cadre peut être résilié par l'Acheteur pour faute du Titulaire.

Cette résiliation ne fait pas obstacle à des poursuites pénales éventuelles, la responsabilité du Titulaire pouvant notamment être engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-22 du code pénal.

L'Acheteur se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect de ses obligations par le Titulaire au titre du présent article.

Il est en outre rappelé que le règlement européen (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 - notamment l'article 28 - impose des obligations spécifiques aux sous-traitants, qui doivent notamment aider les responsables de traitement dans leur démarche permanente de mise en conformité de leurs traitements.

Ainsi lorsque le sous-traitant intervient dans la mise en œuvre d'un traitement de données personnelles, il doit offrir à son client « des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de

mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que le traitement réponde aux exigences du (...) règlement et garantisse la protection des droits de la personne concernée ».

Le sous-traitant doit notamment assister et conseiller l'Acheteur dans sa conformité à certaines obligations prévues par le règlement européen (analyses d'impact, notification de violation, sécurité, destruction des données, contribution aux audits).

Concrètement, cette obligation implique notamment :

- une obligation de transparence et de traçabilité ;
- la prise en compte des principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
- une obligation de garantir la sécurité des données traitées ;
- une obligation d'assistance, d'alerte et de conseil.

Il est rappelé que le sous-traitant désigne, au sens de l'article 4.8 du règlement européen (UE) 2016/679, « la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement ».

Le Titulaire constitue donc un sous-traitant au sens de ce texte.

5.2.4 En cas d'évolution de la législation ou de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel en cours d'exécution de l'Accord-cadre, le Titulaire est tenu d'appliquer d'office – c'est-à-dire sans qu'il ne soit nécessaire que ces modifications donnent préalablement lieu à la conclusion d'un avenant – et sans surcoût aux nouvelles dispositions législatives et/ou réglementaires.

5.3 Mesures de sécurité

S'agissant des mesures de sécurité, il est fait application des stipulations de l'article 5.3 du CCAG-PI.

5.4 Information des sous-traitants

S'agissant de l'information des sous-traitants, il est fait application des stipulations de l'article 5.4 du CCAG-PI.

Article 6. Protection de la main-d'œuvre et conditions de travail

6.1 S'agissant de règlements et conventions collectives, relatifs à la protection de la main-d'œuvre et aux conditions de travail, il est fait application de l'article 6.1 du CCAG-PI.

6.2 En cas d'évolution de la réglementation sur la protection de la main-d'œuvre et des conditions de travail en cours d'exécution de l'Accord-cadre, le Titulaire est tenu d'appliquer d'office – c'est-à-dire sans qu'il ne soit nécessaire que ces modifications donnent préalablement lieu à la conclusion d'un avenant – et sans surcoût aux nouvelles dispositions législatives et/ou réglementaires.

6.3 S'agissant des demandes de dérogations prévues par les lois et règlements, il est fait application de l'article 6.3 du CCAG-PI.

6.4 S'agissant des obligations applicables aux sous-traitants, il est fait application de l'article 6.4 du CCAG-PI.

6.5 Le Titulaire déclare sur l'honneur que les Prestations prévues dans son offre seront effectuées avec des salariés employés régulièrement, au regard des articles L. 8221-1 et suivants du code du travail.

6.6 Le Titulaire produit tous les six (6) mois à compter de la notification de l'Accord-cadre et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci :

- les documents mentionnés aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 et D.8222-8 du code du travail, conformément aux dispositions de l'article L. 8222-1 du même code,
- les documents mentionnés aux articles D. 8254-2 et du D. 8254-3 du code du travail, conformément aux dispositions de l'article L. 8254-1 du même code.

Article 7. Protection de l'environnement, sécurité et santé

7.1 Le Titulaire veille à ce que les Prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes, et de préservation du voisinage. Il doit être en mesure d'en justifier le respect, en cours d'exécution de l'Accord-cadre et pendant la période de garantie des Prestations, sur simple demande de l'Acheteur.

7.2 En cas d'évolution de la réglementation dans ces domaines en cours d'exécution de l'Accord-cadre, le Titulaire est tenu d'appliquer d'office – c'est-à-dire sans qu'il ne soit nécessaire que ces modifications donnent préalablement lieu à la conclusion d'un avenant – et sans surcoût aux nouvelles dispositions législatives et/ou réglementaires.

Article 8. Réparation des dommages

S'agissant de la réparation des dommages, il est fait application des stipulations de l'article 8 du CCAG-PI.

Article 9. Assurances

9.1 Le Titulaire doit contracter les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard de l'Acheteur et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des Prestations.

9.2 Le Titulaire doit justifier, dans un délai de cinq (5) jours à compter de la notification de l'Accord-cadre et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de ces contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

À tout moment durant l'exécution de l'Accord-cadre, le Titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande de l'Acheteur et dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la demande.

Chapitre 2 Prix et règlement (Articles 10 à 12)

Article 10. Prix

10.1 Règles générales

10.1.1 Le présent Accord-cadre est conclu à prix unitaires, tels qu'indiqués dans l'Acte d'Engagement et dans l'Annexe Financière du Titulaire.

10.1.2 Nature des prix

Les prix du Titulaire sont exprimés en pourcentage des primes hors taxe (HT) des contrats frais de santé et prévoyance qui seront conclus par Business France pour couvrir l'ensemble des prestations demandées, en distinguant :

- Le prix des différentes prestations apportées
- La tranche ferme et la tranche optionnelle

Les prix du Titulaire sont exprimés en hors taxe (HT) et en toutes taxes comprises (TTC).

La monnaie de règlement des Prestations est l'euro.

Le cas échéant, ils sont repris dans un protocole de délégation de gestion / distribution entre le courtier gestionnaire et les assureurs retenus par Business France lors d'une consultation spécifique

Le cas échéant, ils sont également repris dans une convention de Co-courtage entre le courtier gestionnaire et le courtier commercial si un organisme de cette nature est présent dans les offres retenues par Business France lors de la consultation ayant pour objectif de sélectionner les assureurs.

Le Titulaire s'engage à maintenir le niveau du pourcentage des primes des prix qu'il a proposés sur l'ensemble de la durée de l'Accord-cadre reconductions comprises.

En cas de variation à la hausse de plus de dix (10) % de la base de calcul sous l'effet, soit du développement de l'activité, soit d'une évolution des prix unitaires des contrats d'assurance, il est fait application d'un taux maximum d'évolution des prix du présent Accord-cadre plafonné à dix (10) % d'une année sur l'autre.

10.1.3 Contenu du prix

S'agissant du contenu du prix, il est fait application des stipulations de l'article 10.1.3 du CCAG-PI, telles que précisées et complétées par les stipulations du présent article.

- outre les sujétions énumérées à l'article 10.1.3 du CCAG-PI, il est convenu entre les Parties que les sujétions énumérées ci-après sont réputées être intégrées dans le prix de l'Accord-cadre : le prix est réputé comprendre toutes les dépenses nécessaires pour l'exécution de l'Accord-cadre conformément aux pièces contractuelles, en ce compris notamment – mais pas uniquement – toutes les charges fiscales, parafiscales, d'assurances ou autres, frappant obligatoirement la réalisation des Prestations, les frais de cession ainsi que tous les frais de mission des intervenants du Titulaire et les frais de participation à tous les déplacements rendus nécessaires par l'exécution de l'Accord-cadre ; .
- compte-tenu du précédent induit par l'épidémie de Covid-19, les Parties reconnaissent que les mesures prises par les pouvoirs publics pour faire face à ce type d'épidémie présentent un caractère prévisible. En conséquence, les surcoûts éventuels induits par ce type de contexte épidémique ou par les mesures mises en place ou qui seront mises en place pour y faire face, quelles que soient nature et leur importance, sont réputés avoir déjà été pris en considération, par le Titulaire, dans l'établissement de ses prix, de sorte qu'aucune indemnité, aucun supplément de prix, aucune compensation ne pourront être accordés au Titulaire, sur quelque fondement que ce soit – qu'il s'agisse de la force majeure, de l'imprévision, de la théorie du prince ou de tout autre fondement de nature contractuelle ou extracontractuelles.
- le Titulaire est réputé avoir tenu compte des incidences liées à la nouvelle réglementation applicable aux contrats collectifs en santé.

10.2 Détermination des prix de règlement :

10.2.1 Les stipulations de l'article 10.2.2 du CCAG-PI ne sont pas applicables dans le cadre de l'exécution de l'Accord-cadre.

10.2.2 Les modalités de la révision des prix sont définies à l'article 10.1 du présent CCAP.

10.2.3 L'article 10.2.4 du CCAG-PI est applicable dans le cadre de la révision des prix.

10.2.4 La date d'établissement du prix initial correspond à la date de remise de l'offre finale par le Titulaire.

Article 11. Précisions sur les modalités de règlement

Compte tenu des contraintes propres à notre comptabilité publique nous ne sommes en mesure de payer qu'à terme échu.

Le point de départ de la date de paiement, auquel s'applique le délai de paiement mentionné sur la facture, est la date de réception de la facture par Business France à l'Agence comptable, ou la date d'exécution des prestations (« service fait ») lorsqu'elle est postérieure à la date de réception de la facture. Les factures sont payables à 30 (trente) jours (délai de paiement à mentionner sur chaque facture), dans le respect des dispositions de la loi n° 2013 100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière (titre IV) et le décret n° 2013 269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique.

11.1 Modes de règlement

Une commande mensuelle (pour les V.I.E et une pour les V.I.A) sera envoyée au CONTRACTANT chaque mois (M+10 jours) sur la base de la consommation réelle du mois précédent. La facture correspondante devra être envoyée sur Chorus Portail Pro.

Business France 77, boulevard Saint-Jacques 75014 Paris Tél. : 01 40 73 30 00

Etablissement public à caractère industriel et commercial – SIRET 451 930 051 00052 – APE 8413 Z

www.businessfrance.fr

Le règlement sera effectué par virement bancaire sur le compte bancaire indiqué sur la facture et conformément au RIB transmis par le Contractant.

Le Contractant percevra une rémunération égale correspondante aux modalités définies dans l'Acte d'Engagement.

En application de l'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014 relative au développement de la facturation électronique, les titulaires et les sous-traitants admis au paiement direct de contrats conclus avec Business France devront transmettre leurs factures sous forme électronique via le Portail de facturation dénommé « Chorus Pro ».

Tous les paiements sont effectués en euros sur présentation d'une facture sous forme électronique via le Portail Chorus Pro.

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

De plus, le Contractant devra renseigner ses coordonnées bancaires lorsqu'il dépose sa facture sur le portail Chorus Pro.

<https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/tag/coordonnees-bancaires/>

La facture afférente au présent marché est établie en un original portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le numéro du bon de commande (n° à 10 chiffres) ;
- la date et le numéro de facture ;
- le nom et l'adresse du créancier ;
- le numéro du compte bancaire ou postal ;
- le numéro de SIRET ou SIREN et du registre du commerce ;
- le code APE ;
- la nature des prestations faisant l'objet de la demande de paiement ;
- Le montant détaillé HT et TTC des prestations, avec le taux de TVA utilisé ;
- Le n° de TVA intra CEE de Business France (et du fournisseur le cas échéant) ;
- L'adresse de facturation :

Business France

77, boulevard Saint-Jacques

75014 Paris – France

11.2 Délai de paiement et acomptes

Le délai maximum de paiement, sur lequel l'acheteur s'engage, est de trente (trente (30)) jours.

Le point de départ de ce délai de paiement s'effectue à la date de réception de la facture

Le point de départ de ce délai de paiement s'effectue à la date de réception de la facture conforme par Business France.

Le paiement intervient fin de mois à terme échu : si la demande de paiement intervient avant le service fait, c'est la date de réalisation des prestations qui fait foi.

Le dépassement ouvre de plein droit et sans autre formalité le bénéfice d'intérêts moratoires.

Le dépassement ouvre de plein droit et sans autre formalité le bénéfice d'intérêts moratoires.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile en cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir majorés de huit points.

Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € s'ajoute aux intérêts moratoires.

Les prestations s'effectuant de façon continu et leur règlement intervenant au début de chaque mois pour les prestations effectuées le mois précédent (article 11.5 du présent CCAP), il n'est pas prévu le versement d'acomptes.

11.3 Facturation électronique

S'agissant de la facturation électronique, il est fait application des stipulations de l'article 11.8 du CCAG-PI, telles que précisées et complétées par le présent article.

Le Titulaire est obligé de transmettre ses factures par voie dématérialisée. Le dépôt, la transmission, et la réception devront se faire via l'utilisation du portail CHORUS PRO (<https://chorus-pro.gouv.fr>), solution gratuite et sécurisée.

Lors du dépôt de la facture électronique, le numéro d'engagement, porté sur le bon de commande, devra obligatoirement être mentionné. En l'absence du numéro d'engagement, le traitement de la facture sera alors suspendu ainsi que le délai de paiement. Les coordonnées des interlocuteurs à contacter pour obtenir ce numéro sont indiquées sur le bon de commande concerné.

Les factures électroniques devront comporter les mentions suivantes :

- le numéro du bon de commande (n° à 10 chiffres) (sans ce numéro, la facture ne pourra être prise en compte par l'agence comptable de l'Acheteur) ;
- la date et le numéro de facture ;
- le nom et l'adresse du créancier ;
- le numéro du compte bancaire ;
- le numéro de SIRET ou SIREN et du registre du commerce ;
- le code APE ;
- la nature des Prestations faisant l'objet de la demande de paiement ;
- le montant détaillé HT et TTC des Prestations, avec le taux de TVA utilisé le cas échéant ;
- Le n° de TVA intra CEE de Business France et du Titulaire le cas échéant.

Ce portail permettra au Titulaire de suivre en ligne l'état de traitement des factures émises et d'adresser des questions via l'espace assistance dédié.

Article 12. Règlement en cas de groupement d'opérateurs économiques ou de sous-traitance

12.1 Groupements d'opérateurs économiques

12.1.1 Quelle que soit la forme du groupement, le paiement est effectué sur un compte unique, ouvert au nom des membres du groupement ou du mandataire, dans les conditions définies à l'article 11.6 du présent CCAP.

12.1.2 Quelle que soit la forme du groupement, et comme prévu à l'article 3.5.1 du présent CCAP, le mandataire est seul habilité à présenter à l'acheteur la demande de paiement.

12.1.3 Quelle que soit la forme du groupement, et comme prévu à l'article 3.5.1 du présent CCAP, le mandataire est seul habilité à formuler ou à transmettre les réclamations de membres du groupement.

12.2 Sous-traitants

Les prestations exécutées par les sous-traitants, dont les conditions de paiement ont été agréées par l'Acheteur, sont payées dans les conditions financières prévues par l'Accord-cadre ou par un acte spécial.

Chapitre 3 Durée et délais d'exécution (Articles 13 à 15)

Article 13. Durée et délai d'exécution

13.1 Durée de l'Accord-cadre

L'Accord-cadre prend effet le 1^{er} janvier 2026, pour une durée initiale d'un (1) an.

Le délai de mise en place est incompressible et le Titulaire s'engage à débiter l'exécution des prestations au 1^{er} janvier 2026.

L'Accord-cadre est reconduit par tacite reconduction, sauf dénonciation notifiée trois (3) mois avant l'échéance contractuelle pour Business France et six (6) mois avant l'échéance contractuelle pour le Titulaire, par lettre recommandée avec accusé de réception. La dénonciation de l'Accord-cadre n'a pas à être motivée.

La reconduction a pour effet de prolonger la durée de l'Accord-cadre d'une (1) année
CCAP

supplémentaire.

Le nombre de reconduction tacite est limité à quatre (4) fois, de sorte que l'Accord-cadre prendra fin de plein droit le 31 décembre 2030 au plus tard et sans autre formalité.

13.2 Délai d'exécution

Les délais d'exécution des prestations sont fixés dans le Cadre de Réponse Technique « Qualité de la gestion ».

Le Titulaire est tenu par les délais sur lesquels il s'est engagé dans son offre.

Les délais d'exécution partent de la date de sa notification du bon de commande, sauf si le bon de commande prévoit une date différente.

13.3 Prolongation du délai d'exécution

Lorsque le Titulaire est dans l'impossibilité de respecter les délais d'exécution, du fait de l'Acheteur ou du fait d'un événement ayant le caractère de force majeure, l'Acheteur prolonge le délai d'exécution. Le délai ainsi prolongé a les mêmes effets que le délai contractuel.

Pour bénéficier de cette prolongation, le Titulaire signale à l'acheteur les causes faisant obstacle à l'exécution de l'Accord-cadre dans le délai contractuel. Il dispose, à cet effet, d'un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la date à laquelle les causes faisant obstacle à l'exécution des Prestations dans les délais contractuels sont apparues. Il indique, par la même demande, à l'Acheteur la durée de la prolongation demandée.

L'Acheteur dispose d'un délai de quinze (15) jours, à compter de la date de réception de la demande du Titulaire pour lui notifier sa décision, sous réserve que l'Accord-cadre n'arrive pas à son terme avant la fin de ce délai.

La demande de prolongation ne peut être refusée lorsque le retard est dû à l'intervention du Titulaire dans le cadre d'un ordre de réquisition. Sous réserve que l'Accord-cadre n'ait pas lui-même pour objet de répondre à une situation d'urgence impérieuse résultant de circonstances imprévisibles, la demande de prolongation ne peut être refusée, lorsque le retard est dû à l'intervention du Titulaire dans le cadre d'un autre contrat passé en urgence impérieuse résultant de circonstances imprévisibles. La durée d'exécution de l'Accord-cadre est prolongée de la durée nécessaire à la réalisation des Prestations réalisées sur réquisition ou pour les besoins du contrat passé en urgence impérieuse.

Aucune demande de prolongation du délai d'exécution ne peut être présentée après l'expiration du délai contractuel d'exécution de la Prestation.

Article 14. Pénalités

En cas de méconnaissance, par le Titulaire, de ses obligations contractuelles, l'Acheteur se réserve la possibilité d'appliquer des pénalités, dans les conditions et suivant les modalités prévues par le présent article.

Les pénalités ne sont pas libératoires de l'exécution des obligations.

Dans l'hypothèse où le dommage subi serait supérieur au montant des pénalités, l'Acheteur se réserve la possibilité, en complément des pénalités, d'engager la responsabilité du Titulaire.

Les pénalités pour retard commencent à courir, sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure, le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré, sous réserve des stipulations des articles 13.3 du présent CCAP et 21.5 du CCAG-PI.

Elles pourront être prélevées par précompte sur les sommes dues au Titulaire.

Outre la pénalité prévue par l'article 3.6.3 du CCAG-PI, Les pénalités applicables dans le cadre du présent Accord-cadre sont les suivantes :

- **Pénalités en cas de non-respect des engagements prévus aux articles 3.4.1, 3.4.2 et 3.4.3 du présent CCAP :** s'il ne respecte pas les obligations prévues articles 3.4.1, 3.4.2 et 3.4.3 du présent CCAP, le Titulaire pourra se voir appliquer une pénalité forfaitaire de deux-cent-cinquante (250) euros HT par jour, par signalement constaté et vérifié.
- **Pénalités en cas de non-respect des engagements de qualité et des prérequis à respecter mentionnés dans le CCTP et le Cadre de Réponse Technique « Qualité de Gestion » :**
 - en ce qui concerne les affiliations : pénalités de 1% des honoraires par dépassement du délai moyen mensuel
 - en ce qui concerne les prise en charge et devis, les réclamations, l'automatisation des remboursements via l'application : pénalités de 2% des honoraires par dépassement du délai moyen trimestriel
 - en ce qui concerne le taux de décrochés, le délai de réponse courriels, le délais de traitement moyen des remboursements : pénalités de 2% des honoraires par dépassement du délai moyen trimestriel
 - en ce qui concerne le taux de souscription à la surcomplémentaire et le taux de dossiers rapatriement examinés avec l'assistant : pénalités de 2% des honoraires en cas de non-respect du taux cible annuel
 - en ce qui concerne l'enquête de satisfaction annuelle auprès des VI : pénalités de 2% des honoraires en cas de non-respect du taux de satisfaction cible

Pour les autres engagements, s'il ne respecte pas les engagements indiqués, le Titulaire pourra se voir appliquer une pénalité de 1% des honoraires annuel du risque concerné.

- **Pénalités en cas de non-respect des obligations concernant la protection de la main d'œuvre et les conditions de travail :** en cas de méconnaissance des obligations prévues par

l'article 6.6 du présent CCAP, une pénalité de cinquante (50) euros HT par jour calendaire de retard peut être appliquée au Titulaire. Toutefois, le montant global de cette pénalité est égal, au plus, à 5 % du montant de l'accord cadre et ne peut excéder celui des amendes encourues en application des articles L. 9224-1, L. 9224-2 et L. 9224-5 du code du travail.

▪ **Pénalité en cas de non-respect des règles de sécurité et de protection des informations confidentielles prévues à l'article 5.1 du présent CCAP n'impliquant pas des données à caractère personnel** : application d'une pénalité égale à 0,5 % du montant exécuté de l'Accord-cadre à la date de constatation du fait générateur ;

Article 15. Primes

Il n'est pas prévu le versement de primes. En conséquence, les stipulations de l'article 15 du CCAG-PI sont inapplicables.

Chapitre 4 Exécution (Article 16 à 27)

Article 16. Développement durable

16.1 Clause d'insertion sociale

Dans le cadre de l'exécution du présent Accord-cadre, il est attendu du Titulaire le déploiement de mesures visant à améliorer la santé au travail et le retour à l'emploi de personnes qui en sont éloignées.

Le Titulaire devra également mettre en œuvre les actions sociales présentées dans son offre concernant :

- **les actions permettant l'accès ou le retour à l'emploi des personnes rencontrant des difficultés sociales et/ou professionnelles.** Les publics éligibles sont précisés à l'article 16.1.1 du CCAG-PI.
- **les mesures mises en œuvre pour lutter contre les discriminations et promouvoir l'égalité femmes-hommes** (actions mises en œuvre envers l'ensemble des personnes affectées à l'exécution de l'Accord-cadre, en matière de prévention et de lutte contre les discriminations au travail et promotion de l'égalité femmes hommes (formation, diagnostic, action de GRH, etc..).
- **les mesures visant à améliorer la santé au travail** telles que les règles de déconnexion, charte managériale, formations dédiées, enquête(s) de satisfaction et de qualité de vie au travail menées en interne, etc.)

Le Titulaire fournira annuellement un bilan des mesures mises en œuvre et des objectifs atteints.

Ces actions doivent permettre d'améliorer l'exécution sociale du contrat.

Business France se réserve la possibilité d'effectuer un contrôle des mesures réellement mises en œuvre.

16.2 Clause environnementale générale

S'agissant de la clause environnementale générale, il est fait application des stipulations de l'article 16.2 du CCAG-PI, telles que précisées par le présent article : il appartient au Titulaire de respecter scrupuleusement les engagements en matière environnementale qu'il a pris dans son offre.

Dans le cadre de l'exécution du présent Accord-cadre, il est attendu du Titulaire le déploiement d'actions ayant pour objectifs de réduire son impact environnemental.

Ainsi, tout au long de l'exécution de l'Accord-cadre, le Titulaire devra mettre en œuvre les actions environnementales présentées dans son offre concernant notamment :

- **les mesures prises pour limiter l'impact environnemental des prestations** : réduction de la consommation d'énergie, diminution des déchets, recyclage, utilisation d'emballage responsable et durable, de papier recyclé ou issu de forêts gérées durablement (FCS, PEFC ou équivalent), encre, etc.
- **les mesures prises pour limiter l'impact environnemental des réunions et des déplacements** en privilégiant la visioconférence et les transports plus respectueux de l'environnement.

Le Titulaire fournira annuellement un bilan des mesures mises en œuvre et des objectifs atteints.

Ces actions doivent permettre d'améliorer l'exécution environnementale du contrat.

Business France se réserve la possibilité d'effectuer un contrôle des mesures réellement mises en œuvre.

Article 17. Moyens mis à la disposition du Titulaire

S'agissant des moyens mis à la disposition du titulaire, il est fait application de l'article 17 du CCAG-PI.

Article 18. Assurance des moyens mis à la disposition du Titulaire

S'agissant de l'assurance des moyens mis à la disposition du titulaire, il est fait application de l'article 18 du CCAG-PI.

Article 19. Lieux d'exécution

S'agissant des lieux d'exécution, il est fait application de l'article 19 du CCAG-PI.

Article 20. Stockage, emballage, transport et gestion des déchets

S'agissant du stockage, emballage, transport et gestion des déchets, il est fait application des stipulations de l'article 20 du CCAG-PI.

Article 21. Livraison

S'agissant de la livraison, il est fait application des stipulations de l'article 21 du CCAG-PI.

Article 22. Arrêt de l'exécution des Prestations

Le dispositif d'arrêt de l'exécution des Prestations, prévu par l'article 22 du CCAG-PI, n'est pas applicable dans le cadre de l'exécution de l'Accord-cadre.

Article 23. Prestations supplémentaires et modificatives

S'agissant des Prestations supplémentaires et modificatives, il est fait application de l'article 23 du CCAG-PI, telles que complétées par le présent article.

Après l'article 23.4, il est ajouté un article 23.5 ainsi rédigé : en application des dispositions de l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, un contrat négocié sans publicité ni mise en concurrence préalables ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles du présent Accord-cadre peut être conclu avec le Titulaire au plus tard trois (3) ans après la notification du présent Accord cadre.

Article 24. Suspension des Prestations en cas de circonstances imprévisibles

S'agissant de la suspension des Prestations en cas de circonstances imprévisibles, il est fait application des stipulations de l'article 24 du CCAG-PI, telles que précisées et complétées par les stipulations du présent article.

- compte-tenu du précédent induit par l'épidémie de Covid-19, les Parties reconnaissent que les mesures prises par les pouvoirs publics dans le cadre de ce type d'épidémie présentent un caractère prévisible. En conséquence, aucune suspension des Prestations ne pourra être sollicitée par le Titulaire en raison d'un contexte épidémique ou des mesures mises en place ou qui seront mises en place pour y faire face, quelles que soient leur nature et leur importance.
- les contraintes potentielles liées à la nouvelle réglementation sur les contrats collectifs en santé présentent un caractère prévisible. En conséquence, aucune suspension des Prestations ne pourra être sollicitée par le Titulaire en raison des mesures mises en place ou qui seront mises en place dans ce cadre.

Article 25. Clause de réexamen

S'agissant de la clause de réexamen, il est fait application des stipulations de l'article 25 du CCAG-PI, telles que complétées par les stipulations du présent article.

La clause de réexamen s'apprécie au regard des hypothèses, reconnues par la jurisprudence du Conseil d'Etat, dans lesquelles le Titulaire peut solliciter une indemnité ou un supplément de prix. Elle n'a ni pour objet, ni pour effet de reconnaître l'existence d'un droit indemnitaire, au bénéfice du Titulaire, distinct et venant s'ajouter aux cas susvisés.

Du reste, compte-tenu de la date de conclusion de l'Accord-cadre, les Parties reconnaissent que :

- I les mesures prises par les pouvoirs publics dans le cadre d'une épidémie du type de la Covid-19 ne constituent pas des circonstances que des parties diligentes ne pouvaient prévoir dans leur nature ou dans leur ampleur et modifiant de manière significative les conditions d'exécution de l'Accord-cadre.

Article 26. Fin de contrat et clause de réversibilité

Le Titulaire s'engage à maintenir la qualité de prestation et les délais de traitement jusqu'au dernier jour d'exécution de l'Accord-cadre :

- il devra avoir traité l'intégralité des dossiers ;
- il devra faire un état complet des dossiers en cours de traitement qu'il ne lui sera pas possible de terminer pour des raisons techniques valables (attente de validation, etc.) ;
- au plus le 31 octobre de l'année qui précède le terme de l'Accord-cadre, le Titulaire devra avoir transféré à l'Acheteur ou, sur décision de ce dernier, au nouveau prestataire les connaissances et les documents dont il dispose, sous un format électronique (format xls). Une mise à jour des données sera effectuée le mois qui précède ce terme. Le Titulaire devra ensuite faire basculer la responsabilité opérationnelle, c'est-à-dire restituer les actifs, matériels, voire les logiciels spécifiques et les données ;

- les renseignements dont l'Acheteur aurait besoin pour pouvoir procéder à la remise en concurrence et qu'il solliciterait devront être remis, par le Titulaire, dans le délai de dix (10) jours, à compter de la réception d'une demande en ce sens ;
- jusqu'à six (6) mois après la fin de l'Accord-cadre, le Titulaire devra assister l'Acheteur et transférer le savoir-faire pour l'exploitation informatique.

A l'issue du délai de six (6) mois susvisé, le Titulaire devra avoir restitué l'ensemble des données qui lui ont été confiées ou qu'il a constituées pour les besoins de l'Accord-cadre, à l'exception des seules données dont il doit pouvoir disposer à des fins comptables exclusivement. Il s'engage également, dans les conditions définies par l'article 31 du présent CCAP, à détruire ces éléments quel que soit leur support physique ou dématérialisé et à faire respecter cette disposition par ses sous-traitants et fournisseurs.

Article 27. Exécution des prestations aux frais et risques du Titulaire

S'agissant de l'exécution des prestations aux frais et risques du Titulaire, il est fait application de l'article 27 du CCAG-PI.

Chapitre 5 Constatation de l'exécution des Prestations – garantie (Articles 28 à 31)

Article 28. Opérations de vérification

28.1 Nature des opérations de vérifications

S'agissant de la nature des opérations de vérifications, il est fait application des stipulations de l'article 28.1 du CCAG-PI.

28.2 Délai de vérification

L'Acheteur dispose d'un délai de quinze (15) jours pour procéder aux vérifications et notifier sa décision d'admission, d'ajournement, d'admission avec réfaction ou de rejet.

28.3 Point de départ du délai pour les opérations de vérification.

S'agissant du point de départ du délai pour les opérations de vérification, il est fait application des stipulations de l'article 28.3 du CCAG-PI.

28.4 Frais de vérification

S'agissant des frais de vérification, il est fait application des stipulations de l'article 28.4 du CCAG-PI.

28.5 Présence du Titulaire

S'agissant de la présence du Titulaire, il est fait application des stipulations de l'article 28.5 du CCAG-PI.

Article 29. Admission, Ajournement, Réfaction et Rejet

S'agissant de l'Admission, l'Ajournement, la Réfaction et le Rejet, il est fait application des stipulations de l'article 29 du CCAG-PI.

Article 30. Garantie technique

S'agissant de la garantie technique, il est fait application de l'article 30 du CCAG-PI.

Article 31. Destruction des données

Une fois que l'ensemble des obligations de réversibilité prévues à l'article 26 du présent CCAP auront été accomplies, le Titulaire détruit, dans un délai de trois (3) mois suivant l'accomplissement de la dernière obligation lui incombant, les éventuelles copies de données détenues dans son système d'information, y compris les données ayant fait l'objet de sauvegardes ou d'un archivage. La restitution et la destruction des données sont constatées par un procès-verbal daté et signé par le Titulaire. Les procédés de destruction sont conformes aux réglementations en vigueur.

Chapitre 6 Propriété intellectuelle (Article 32 à 35)

Article 32. Définition des résultats

S'agissant de la définition des résultats, il est fait application des stipulations de l'article 32 du CCAG-PI.

Article 33. Régime général des connaissances antérieures et des connaissances antérieures standards

S'agissant du régime général des connaissances antérieures et des connaissances antérieures standards, il est fait application des stipulations de l'article 33 du CCAG-PI.

Article 34. Stipulations spécifiques aux connaissances antérieures et connaissances antérieures standards

S'agissant des stipulations spécifiques aux connaissances antérieures et connaissances antérieures standards, il est fait application des stipulations de l'article 34 du CCAG-PI.

Article 35. Régime des résultats

S'agissant du régime des résultats, il est fait application des stipulations de l'article 35 du CCAG-PI.

Chapitre 7 Résiliation (Articles 36 à 42)

Article 36. Principes généraux

Les principes généraux régissant la résiliation éventuelle de l'Accord-cadre sont fixés par l'article 36 du CCAG-PI.

Article 37. Résiliation pour événements extérieurs à l'Accord-cadre

S'agissant de la résiliation pour événement extérieurs à l'Accord-cadre, il est fait application de l'article 37 du CCAG-PI.

Article 38. Résiliation pour événements liés à l'Accord-cadre

S'agissant de la Résiliation pour événements liés à l'Accord-cadre, il est fait application des stipulations de l'article 38 du CCAG-PI, telles que précisées et complétées par le présent article.

Outre les hypothèses de résiliation prévues à l'article 38 du CCAG PI, l'Acheteur pourra procéder à la résiliation unilatérale de l'Accord-cadre dans l'hypothèse où, à la suite des modifications imprévues, l'Accord-cadre connaît un bouleversement de son économie générale.

Lorsque la mise en œuvre de la procédure de résiliation est envisagée, l'Acheteur s'engage six (6) mois avant cette mise en œuvre à inviter le Titulaire à une rencontre au cours de laquelle sont exposés les motifs et sont examinées les modalités de cette résiliation.

Le Titulaire dispose alors d'un délai d'un (1) mois pour soumettre à l'Acheteur des propositions permettant d'envisager la continuation de l'Accord-cadre. Si ces propositions ne sont pas retenues, la procédure de résiliation reprend son cours. Dans ce cadre, le Titulaire ne pourra prétendre au versement d'indemnité de quelque nature que ce soit.

Article 39. Résiliation pour faute du Titulaire

S'agissant des cas de résiliation pour faute du Titulaire, il est fait application des stipulations de l'article 39 du CCAG-PI, sous réserve des dérogations et compléments prévus par les stipulations du présent article.

- s'agissant des cas de résiliation visé au b), d), f), g), h) i) et k) de l'article 39.1 du CCAG-PI, la référence à l'article du CCAG-PI doit s'entendre comme se référant aux articles correspondants du présent CCAP ;
- le cas de résiliation visé au e) de l'article 39.1 du CCAG-PI est remplacé par le cas suivant : « e) le Titulaire contrevient aux obligations prévues par les articles 3.4.1 et 3.4.3 du CCAP » ;
- après le cas de résiliation visé au n) de l'article 39.1 du CCAG-PI, il est ajouté les cas suivants : « o) Le Titulaire contrevient aux obligations légales ou réglementaires encadrant son activité ».

Il est rappelé que, conformément aux stipulations de l'article 27 du présent CCAP, l'Acheteur a la possibilité, en cas de résiliation pour faute, de faire procéder par un tiers à l'exécution de tout ou partie des prestations prévues par l'Accord-cadre, aux frais et risques du Titulaire.

Article 40. Résiliation pour motif d'intérêt général

L'Acheteur peut à tout moment résilier le présent Accord-cadre pour un motif d'intérêt général. La décision de résiliation est notifiée au Contractant par lettre recommandée avec accusé réception.

Le paiement des prestations se fait alors au prorata des prestations réellement exécutées à l'exclusion de toute autre indemnité.

Article 41. Décompte de résiliation

S'agissant du décompte de résiliation, il est fait application des stipulations de l'article 41 du CCAG-PI.

Article 42. Remise des Prestations et des moyens matériels permettant l'exécution de l'Accord-cadre

S'agissant de la remise des Prestations et des moyens matériels permettant l'exécution de l'Accord-cadre, il est fait application des stipulations de l'article 42 du CCAG-PI.

Chapitre 8 Différends (Article 43)

Article 43. Règlement des différends entre les Parties

S'agissant du règlement des différends entre les Parties, il est fait application des stipulations de l'article 43 du CCAG-PI, telles que complétées et précisées par les stipulations du présent article.

- la circonstance selon laquelle le Représentant de l'Acheteur ne se prévaudrait pas, dans les échanges avec le Titulaire, du non-respect des stipulations de l'article 43 du CCAG-PI ou du présent article 43 du CCAP ne saurait être interprétée comme valant renonciation de celui-ci à s'en prévaloir en cas de saisine ultérieure des juridictions ;
- la survenance d'un éventuel différend entre les Parties ne dispense en aucun cas le Titulaire de respecter ses obligations contractuelles. En particulier, elle ne l'autorise ni à interrompre l'exécution de l'Accord-cadre, ni à suspendre cette exécution, ni à modifier la teneur de ses obligations ;
- l'auteur du mémoire en réclamation prévu par les articles 43 du CCAG-PI doit obligatoirement être l'Interlocuteur Dédié ;
- la juridiction territorialement compétente dans le cadre de l'exécution de l'Accord-cadre est le Tribunal administratif de Paris.

Chapitre 9 Renvois, compléments, précisions et dérogations au CCAG-PI (Article 44)

Article 44. Liste récapitulative des renvois, compléments et dérogations au CCAG-PI

44.1 Renvois au CCAG-PI

Les articles 3.2, 3.3, 3.4.2, 3.5.3, 3.5.4, 3.8, 5.3, 5.4, 6.1, 6.3, 6.4, 8, 11.7, 17, 18, 19, 20, 21, 27, 28.1, 28.3, 28.4, 28.5, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 37, 41, 42, du présent CCAP font application des articles correspondants du CCAG-PI, sans y déroger, ni les compléter.

44.2 Compléments et précisions au CCAG-PI

Les articles 2, 3.1, 3.4.3, 3.6, 3.7, 4.2, 5.1, 10.1.3, 10.2.3, 11.1, 11.3, 11.6, 11.8, 16.2, 23, 24, 25, 36, 38, 43 du présent CCAP viennent compléter et/ ou préciser les articles correspondants du CCAG-PI.

L'article 3.5.5, 3.9, 6.5, 6.6 et 44 du présent CCAP s'ajoute au CCAG-PI.

44.3 Dérogations au CCAG-PI

Les articles énumérés ci-dessus dérogent au CCAG-PI :

- l'article 1 du présent CCAP déroge à l'article 1 du CCAG-PI ;
- l'article 3.4.1 du présent CCAP déroge à l'article 3.4.1 du CCAG-PI ;
- l'article 3.5.1 du présent CCAP déroge à l'article 3.5.1 du CCAG-PI ;
- l'article 3.5.2 du présent CCAP déroge à l'article 3.5.2 du CCAG-PI ;
- l'article 4.1 du présent CCAP déroge à l'article 4.1 du CCAG-PI ;
- l'article 5.2 du présent CCAP déroge à l'article 5.2 du CCAG-PI ;
- l'article 6.2 du présent CCAP déroge à l'article 6.2 du CCAG-PI ;
- l'article 7 du présent CCAP déroge à l'article 7 du CCAG-PI ;
- l'article 9 du présent CCAP déroge à l'article 9 du CCAG-PI ;
- l'article 10.1.1 du présent CCAP déroge à l'article 10.1.1 du CCAG-PI ;
- l'article 10.1.2 du présent CCAP déroge à l'article 10.1.2 du CCAG-PI ;
- l'article 10.2.1 du présent CCAP déroge à l'article 10.2.1 du CCAG-PI ;
- l'article 10.2.2 du présent CCAP déroge à l'article 10.2.2 du CCAG-PI ;
- l'article 10.2.4 du présent CCAP déroge à l'article 10.2.4 du CCAG-PI ;
- l'article 11.2 du présent CCAP déroge à l'article 11.2 du CCAG-PI ;
- l'article 11.4 du présent CCAP déroge à l'article 11.4 du CCAG-PI ;
- l'article 11.5 du présent CCAP déroge à l'article 11.5 du CCAG-PI ;
- l'article 12 du présent CCAP déroge à l'article 12 du CCAG-PI ;
- l'article 13.1 du présent CCAP déroge à l'article 13.1 du CCAG-PI ;
- l'article 13.2 du présent CCAP déroge à l'article 13.2 du CCAG-PI ;
- l'article 13.3 du présent CCAP déroge à l'article 13.3 du CCAG-PI ;
- l'article 14 du présent CCAP déroge à l'article 14 du CCAG-PI ;
- l'article 15 du présent CCAP déroge à l'article 15 du CCAG-PI ;

- l'article 16.1 du présent CCAP déroge à l'article 16.1 du CCAG-PI ;
- l'article 22 du présent CCAP déroge à l'article 22 du CCAG-PI ;
- l'article 26 du présent CCAP déroge à l'article 26 du CCAG-PI ;
- l'article 28.2 du présent CCAP déroge à l'article 28.2 du CCAG-PI ;
- l'article 31 du présent CCAP déroge à l'article 31 du CCAG-PI ;
- l'article 39 du présent CCAP déroge à l'article 39 du CCAG-PI ;
- l'article 40 du présent CCAP déroge à l'article 40 du CCAG-PI ;