

## **MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

### **CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES**

#### **OBJET DU MARCHE PUBLIC :**

**Prestation de centre d'appels**

#### **PROCEDURE D'APPEL D'OFFRES OUVERT**

#### **POUVOIR ADJUDICATEUR :**

**AUTORITE DE REGULATION DE LA COMMUNICATION AUDIOVISUELLE ET NUMERIQUE  
(ARCOM)**

**IMMEUBLE LE DAUM'N**

**2-10 rue Brahms**

**75012 PARIS**

**Représentée par son Directeur général**

## **SOMMAIRE**

<b>ARTICLE PREMIER – PRESENTATION GENERALE DU MARCHE PUBLIC.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 – PIECES CONSTITUTIVES .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 3 – OBLIGATION DES PARTIES.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 4 – CONDUITE DES PRESTATIONS – CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS.....</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 5 – BONS DE COMMANDE.....</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 6 – PENALITES .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 7 – CONDITIONS FINANCIERES.....</b>	<b>9</b>
<b>ARTICLE 8 – AVANCE.....</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 9 – PAIEMENT – FACTURATION.....</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 10 – SOUS-TRAITANCE - COTRAITANCE.....</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 11 – ASSURANCES.....</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 12 – DISPOSITIF DE VIGILANCE .....</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 13 – CONDITIONS DE TRAVAIL ET PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE.....</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 14 – RESILIATION.....</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 15 – CESSION OU NANTISSEMENT DE CREANCES .....</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 16 – CHANGEMENT DE SITUATION DU TITULAIRE .....</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 17 – LITIGES .....</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 18 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 19 – RESPECT DES PRINCIPES DE LA RÉPUBLIQUE ET DIVERSITE .....</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 20 – CLAUSE ENVIRONNEMENTALE .....</b>	<b>15</b>
<b>ARTICLE 21 – DEROGATIONS AUX DOCUMENTS GENERAUX .....</b>	<b>15</b>

## **ARTICLE PREMIER – PRESENTATION GENERALE DU MARCHE PUBLIC**

---

### **1.1 Objet du marché public**

Le présent accord-cadre a pour objet de confier au titulaire la mise en œuvre d'un service de centre d'appels uniquement en langue française et incluant la gestion d'un serveur vocal. Ce service est principalement dédié à la prise en charge des appels des personnes ayant fait l'objet d'une recommandation ou d'un constat de faits susceptibles de constituer une infraction pénale (appelé notification) dans le cadre de la procédure de réponse graduée qui constitue l'une des actions mises en œuvre par l'Arcom au titre de sa mission de protection des œuvres sur internet.

Ces appels sont acheminés par l'intermédiaire d'un numéro Cristal.

Le détail des prestations à fournir figure dans le Cahier des clauses techniques particulières.

### **1.2 Décomposition**

#### ***1.2.1. Allotissement***

Le marché n'est pas alloti. En effet, celui-ci ne permet pas l'identification de prestations distinctes.

#### ***1.2.2. Tranches optionnelles***

Conformément aux articles R. 2113-4 à R. 2113-6 du Code de la commande publique, le marché comprend deux tranches optionnelles portant d'une part sur l'installation des services (tranche optionnelle 1) et d'autre part, sur la réversibilité (tranche optionnelle 2).

La réponse aux tranches optionnelles est obligatoire.

L'affermissement des tranches optionnelles sera décidé unilatéralement par l'Arcom.

En cas d'affermissement de(s) la tranche(s) optionnelle(s), la notification sera effectuée au titulaire du marché par écrit par le biais de la plateforme de dématérialisation PLACE.

En cas de non affermissement de(s) la tranche(s) optionnelle(s), le titulaire ne pourra prétendre à aucune indemnité d'attente ni à aucune indemnité de dédit.

#### ***1.2.3 Variantes - prestations supplémentaires éventuelles***

##### ***1.2.3.1 Variantes***

La présente consultation est lancée sans variante obligatoire et les variantes facultatives ne sont pas autorisées.

##### ***1.2.3.2 Prestation(s) supplémentaire(s) éventuelle(s)***

La consultation ne comporte aucune prestation supplémentaire éventuelle.

### **1.3 Procédure applicable**

La consultation est lancée sous la forme d'un appel d'offres ouvert conformément aux dispositions des articles L. 2124-1, L. 2124-2, R. 2124-1, R. 2124-2, R. 2124-5, R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

### **1.4 Forme du marché public**

Il s'agit d'un accord-cadre composite.

Il comprend une part relevant d'un marché ordinaire avec des prestations réalisées sur la base d'un forfait et une autre part prenant la forme d'un accord-cadre exécuté exclusivement au moyen de bons de commande.

Les prestations de l'accord-cadre relevant du marché ordinaire concernent les prestations prévues dans la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF).

Les prestations de l'accord-cadre exécutées exclusivement au moyen de bons de commande sont détaillées dans le bordereau des prix unitaires (BPU).

La part à bons de commande est passée conformément aux articles R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique sans montant minimum, et avec un montant maximum de 20 000 euros HT sur sa durée totale.

### **1.5 Durée du marché public**

Le marché prend effet à compter de sa notification pour une durée de douze mois. Il est tacitement reconductible trois fois douze mois, sans que sa durée totale n'excède quarante-huit mois.

La reconduction du marché est tacite et le titulaire ne peut s'y opposer conformément à l'article R2112-4 du Code de la commande publique. Le pouvoir adjudicateur pourra décider de ne pas reconduire le marché à chaque reconduction et en informera le titulaire en respectant un préavis de deux mois avant son échéance annuelle.

### **1.6 Déclenchement des prestations**

Les prestations de l'accord-cadre relevant du marché ordinaire seront déclenchées comme suit :

La notification du marché emporte affermissement ou non de la tranche optionnelle 1 relative à la phase d'installation des services.

En cas d'affermissement de la tranche optionnelle mentionnée ci-avant, l'installation effective des services notifiée par le titulaire à l'Arcom, emporte début d'exécution des prestations de traitement des appels. Dans le cas contraire, le traitement des appels débute à la notification du marché.

L'affermissement de la tranche optionnelle 2 relative à la réversibilité emporte déclenchement des prestations.

Les prestations relevant de l'accord-cadre exécuté au moyen de bons de commande sont déclenchées à compter de la notification des bons de commande au titulaire.

### **1.7 Marché de prestations similaires**

A l'issue du marché, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de recourir à la procédure négociée sans publicité ni mise en concurrence préalables pour la réalisation de prestations similaires, conformément à l'article R2122-7 du Code de la commande publique.

### **1.8 Délais d'exécution**

Les délais d'exécution sont indiqués dans le Cahier des clauses techniques particulières. Le titulaire du marché peut proposer des délais plus avantageux pour l'Arcom que ceux indiqués dans le CCTP. Si tel est le cas, les délais indiqués dans la proposition technique du titulaire prédomineront sur les délais indiqués dans le CCTP.

Les délais d'exécution des prestations commandées via bon de commandes seront spécifiés sur le bon, au cas par cas.

## **ARTICLE 2 – PIECES CONSTITUTIVES**

---

Pour chacun des lots, le marché est constitué par les documents contractuels énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante.

### **2.1 Pièces particulières**

- L'**Acte d'engagement** et ses annexes (Décomposition du prix global et forfaitaire et Bordereau des prix unitaires) ;
- Le présent **Cahier des Clauses Administratives Particulières** (C.C.A.P.) ;
- Le **Cahier des Clauses Techniques Particulières** (C.C.T.P.) ;
- L'**Offre technique** du Titulaire ;

### **2.2 Pièces générales**

- Le **Code de la commande publique** entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019 ;
- Le **Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services** (CCAG-FCS) approuvé par arrêté du 30 mars 2021.

Les pièces générales ne sont pas jointes au présent marché, mais les parties contractantes déclarent expressément les connaître et les accepter.

Toute clause figurant dans les documents fournis par le titulaire, y compris les conditions générales de ventes et contraire aux clauses des pièces constitutives du marché est réputée non écrite.

### **2.3 Disposition particulière**

En dérogation à l'article 4.2.1. du CCAG/FCS, la notification du marché comprend une copie, délivrée par l'Arcom au titulaire, de l'acte d'engagement. Les autres pièces contractuelles sont également transmises lors de la notification uniquement dans l'hypothèse où elles ont fait l'objet de modification entre la date limite de remise des offres et la signature du marché par le pouvoir adjudicateur.

## **ARTICLE 3 – OBLIGATION DES PARTIES**

---

### **3.1 Obligations du titulaire**

#### **3.1.1 Obligation de résultat et de conseil**

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat et de conseil pour toutes questions portant sur les prestations.

#### **3.1.2 Obligation de confidentialité, discrétion**

L'article 5.1 du CCAG-FCS est pleinement applicable.

Le titulaire s'engage ainsi à ne diffuser aucune information sur le contenu des documents que l'Arcom lui remet. Il s'engage à ne pas reproduire, diffuser ou citer ces documents.

Le titulaire s'engage à faire respecter l'obligation de confidentialité par ses employés et préposés et tout intervenant pour son compte. De ce fait, les documents remis par l'Arcom aux personnels du titulaire, notamment concernant les procédures ou les informations nominatives, ne peuvent en aucun cas être photocopiés ou diffusés.

### ***3.1.3 Obligations relatives au personnel d'intervention du titulaire***

Le titulaire s'engage à mettre à disposition de l'Arcom un personnel qualifié. Seules les personnes dûment mandatées et habilitées par le titulaire sont autorisées à assurer les prestations objet du marché.

En sa qualité d'employeur, le titulaire rémunère, assure et forme sous sa propre et unique responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations. Le titulaire assure en permanence, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés et choisit lui-même les collaborateurs qui doivent être dédiés à l'exécution des missions confiées.

Le titulaire est responsable de son personnel, en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit. En particulier, il est responsable des accidents survenus par le fait de son personnel et des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations dont il a la charge. En cas de manquement grave, dûment constaté, des personnels du titulaire, l'Arcom pourra en demander le remplacement.

Par ailleurs, le titulaire s'engage à assurer la sécurité des personnes.

### **3.2 Obligations de l'Arcom**

L'Arcom met à la disposition du titulaire les informations utiles à la réalisation des prestations.

## **ARTICLE 4 - CONDUITE DES PRESTATIONS - CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS**

---

### **4.1 Conduite des prestations**

#### ***4.1.1 Personnes responsables pour l'Arcom***

La Direction de la création (DIRCREA) est responsable du suivi du marché.

La liste des personnes habilitées à assurer le suivi du marché pour la direction précitée est communiquée au titulaire dès notification du marché.

#### ***4.1.2 Personnes responsables pour le titulaire***

Le titulaire s'engage à désigner dans son offre un interlocuteur privilégié chargé du suivi du marché et habilité à le représenter pour toute question relative à l'exécution du marché. Le personnel du titulaire devra posséder les qualifications requises pour l'exécution des tâches qui leur sont confiées.

Si les personnels ne possèdent pas les qualifications requises, l'Arcom pourra demander de plein droit leur remplacement immédiat par le titulaire pour tout moyen permettant de s'assurer de la date certaine de réception.

Le titulaire devra procéder au remplacement sans délai à compter de la date de réception de la demande pour procéder au remplacement des personnels. En cas de non-respect du délai, le marché pourra être résilié de plein droit conformément aux dispositions du chapitre 6 du CCAG-FCS.

### **4.2 Pouvoir de contrôle des prestations**

L'Arcom se réserve la possibilité de réaliser des contrôles afin de vérifier la bonne exécution des prestations par le Titulaire, l'effectivité et l'efficacité de ses moyens de contrôle, de suivi ou de reporting, en procédant le cas échéant à des écoutes des répondants et/ou à des appels témoins.

L'Arcom se réserve également le droit de faire réaliser des audits par des prestataires choisis par elle sur l'ensemble des prestations réalisées par le Titulaire, et notamment la qualité des

prestations et la conformité des installations avec les exigences de sécurité et de confidentialité définies dans le présent document.

L'Arcom préviendra des audits dix (10) jours ouvrés à l'avance.

Pour ces audits, le Titulaire devra mettre à la disposition de l'Arcom et du tiers réalisant l'audit les documents jugés utiles par ces derniers et/ou donner accès à l'Arcom ou au tiers à leurs infrastructures internes ou externes et tout autre lieu concerné par l'exécution des prestations. L'audit pourra concerner par exemple les installations techniques mises en place par le Titulaire et les modalités de réalisation même de ses prestations.

L'Arcom peut, à l'issue de l'un de ces contrôles, demander des améliorations des process de contrôle, de suivi et de reporting du Titulaire, si ceux-ci s'avéraient insuffisants ou défectueux.

L'Arcom peut, lorsqu'elle estime que des prestations ne sont pas conformes aux spécifications du présent accord-cadre, selon les cas, décider de réaliser d'autres tests après avoir informé le Titulaire de la nécessité d'améliorer les prestations fournies.

#### **4.3 Constatation de l'exécution des prestations**

Le chapitre 5 du CCAG-FCS est applicable.

### **ARTICLE 5 – BONS DE COMMANDE**

---

Conformément aux dispositions des articles R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique, les prestations traitées sur la base du B.P.U feront l'objet de l'émission de bons de commande au fur et à mesure des besoins.

#### **5.1 Conditions générales**

Par dérogation à l'article 13.1.2 du CCAG-FCS, l'exécution des prestations débute à la date de notification du bon de commande au titulaire, par tout moyen faisant foi. Le bon de commande peut être envoyé par courriel.

Le titulaire n'acceptera d'ordre que contre remise d'un bon de commande établi par l'Arcom et signé d'une personne habilitée.

Tout autre moyen pour passer commande n'engage pas la responsabilité de l'Arcom. En cas de contestation, seul le bon de commande fait foi.

#### **5.2 Contenu des bons de commande**

Au fur et à mesure de ses besoins, l'Arcom émettra des bons de commandes établis :

- sur la base des prix unitaires figurant au B.P.U pour les prestations prévues dans le marché;
- sur la base d'un devis pour les prestations non prévues au C.C.T.P. Ces commandes hors B.P.U sont limitées à 10% du montant du marché.

Chaque bon de commande comportera les renseignements suivants :

- Le numéro du présent marché (communiqué à la notification du marché) ;
- Le numéro du bon de commande ;
- L'identification des parties ;

- La désignation des prestations à exécuter ;
- Les quantités commandées ;
- Le coût unitaire,
- Le délai d'exécution et le lieu de livraison (adresse, service, étage...);
- Le montant HT ;
- Le taux et le montant de la TVA ;
- Le montant TTC ;
- La signature d'une personne habilitée (par dérogation au CCAG-FCS).

Les personnes habilitées à signer les bons de commandes sont :

- Le Directeur administratif, financier et des systèmes d'information ;
- L'adjoint(e) au Directeur administratif, financier et des systèmes d'information ;
- La Cheffe du Département des affaires budgétaires et financières ;
- L'adjointe à la Chef du Département des affaires budgétaires et financières.

Conformément à l'article 3.7.2 du CCAG-FCS, le titulaire dispose d'un délai de quinze jours (15) ouvrés à compter de la date d'envoi du bon de commande pour formuler des observations sur le délai de livraison et/ou d'exécution. Passé ce délai, le titulaire est réputé avoir accepté les dispositions du bon de commande sans réserve.

### **5.3 Durée de validité des bons de commande**

Les bons de commande ne pourront être émis que pendant la durée de validité du marché.

En tout état de cause, la durée d'exécution des bons de commande ne peut excéder six (6) mois à compter du dernier jour de validité du marché concerné.

## **ARTICLE 6 – PENALITES**

---

Les pénalités et réfections sont encourues en cas de mauvaise exécution des engagements pris en termes de délais ou de volume des prestations, sous réserve de cas de force majeure dûment justifiés par le titulaire et reconnus comme tels par l'Arcom. Elles seront applicables au titulaire sans mise en demeure préalable et retenues sur les sommes qui lui seront dues en règlement des prestations du présent marché.

### **6.1 Pénalités de retard**

Toute difficulté concernant les délais doit être aussitôt signalée, et en tout cas impérativement avant l'expiration du délai contractuel. Une prolongation du délai d'exécution peut être alors accordée par le pouvoir adjudicateur au titulaire dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG/FCS.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG/FCS, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité de 50 euros par jour de retard en cas de non remplacement de personnel (quel qu'en soit le motif).

### **6.2 Pénalités pour travail dissimulé**

Si le titulaire du marché ne s'acquitte pas des formalités prévues par le Code du travail en matière de travail dissimulé par dissimulation d'activité ou d'emploi salarié, le pouvoir adjudicateur applique une pénalité correspondant à 10 % du montant TTC du marché.



Le montant de cette pénalité ne pourra toutefois pas excéder le montant des amendes prévues à titre de sanction pénale par le Code du travail en matière de travail dissimulé.

### **6.3 Pénalités pour non-respect des obligations issues de la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République**

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-FCS, en cas de manquement aux obligations issues de la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, telles que décrites à l'article 18 du présent CCAP, le pouvoir adjudicateur applique une pénalité de **100€ par manquement constaté**.

### **6.4 Pénalités en cas de non-respect des niveaux de qualité des prestations attendues**

En cas de non-respect du taux de décroché ou des plages horaires, une pénalité de 900€ par manquement sera appliquée. La même pénalité sera appliquée s'il apparaît à l'issue de trois contrôles successifs (tests) que la prestation n'est pas réalisée conformément aux obligations prévues par le marché (réponse non conforme au guide ou excédant son cadre de réponse, délai d'attente, politesse, obligation de réserve, non-respect de l'anonymat...).

## **ARTICLE 7 – CONDITIONS FINANCIERES**

### **7.1 Répartition des paiements**

L'Acte d'engagement indique ce qui doit être réglé respectivement au titulaire et à ses sous-traitants et cotraitants éventuels.

### **7.2 Forme des prix**

Les prix du marché sont mixtes.

### **7.3 Contenu des prix**

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation, les frais de conditionnement et de transport jusqu'au lieu de la réalisation de la prestation, les frais de déplacement et de repas des intervenants du titulaire, les frais afférents à l'assurance, ainsi que tous les frais et sujétions non explicitement décrits et liés à l'exécution de la prestation.

### **7.4 Variation des prix**

Pour la première année, les prix sont fermes et définitifs.

Pour les périodes suivantes, les prix seront révisés à chaque date anniversaire sur la base de la formule suivante :

$$P_n = P_o [0,20 + (0,80 I_n/I_o)]$$

Formule dans laquelle :

$P_n$  = prix révisé

$P_o$  = prix initial pour l'année  $n+1$  ou prix objet de la révision pour les années  $n+2$  et  $+3$

$I_n$  = dernière valeur connue de l'indice  $I$  à la date de révision contractuelle prévue ci-dessus

$I_o$  = dernière valeur de l'indice  $I$  connue le 1er jour du mois de la signature par le titulaire, de l'acte d'engagement contractualisé dans le cadre du présent accord-cadre

$I$  = l'indice de référence  $I$  choisi en raison de sa structure pour la révision des prix des prestations faisant l'objet de l'accord-cadre est l'indice des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 82.20 – Services des centres d'appels [identifiant INSEE : 010766610]. Il est consultable en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/010766610>

En cas de cessation de publication ou de disparition de l'indice de référence, les parties conviennent d'adopter, par simple échange de lettre et sans que la passation d'un avenant ne soit nécessaire :

- L'indice de remplacement publié, ou
- Si aucun indice de remplacement n'est publié, de choisir un indice similaire.

Le titulaire de l'accord-cadre fera parvenir à la personne publique les prix révisés au moins quinze (15) jours calendaires avant la fin de la période d'exécution en cours. Cette révision sera effective qu'après acceptation expresse de la personne publique. A ce titre, Le titulaire s'engage à fournir au pouvoir adjudicateur, sur sa demande, toutes les justifications permettant de vérifier sa conformité. Il doit également indiquer dans sa proposition :

- La formule de révision,
- La valeur des indices utilisés,
- Les nouveaux tarifs applicables.

#### **7.5. Clause de sauvegarde**

Dans le cas où la révision des prix conduirait à une augmentation supérieure à 4% des prix en vigueur, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier l'accord-cadre sans indemnité à verser au profit du titulaire.

#### **7.6 Application de la Taxe sur la valeur ajoutée (T.V.A.)**

Il est fait application des taux de T.V.A. en vigueur au jour de l'exécution des services, sauf disposition réglementaire contraire.

### **ARTICLE 8 – AVANCE**

---

Une avance peut être versée au titulaire, si le titulaire a coché la case correspondante dans l'Acte d'engagement.

L'avance est fixée à 30 % sans condition de montant ou de durée d'exécution des prestations.

### **ARTICLE 9 – PAIEMENT – FACTURATION**

---

#### **9.1 Modalités de règlement**

Pour les prestations forfaitaires :

- La facture relative à l'installation des services (tranche optionnelle 1) sera réglée à l'issue de la mise en œuvre des services et de la validation de la prestation par l'Arcom ;
- La facture relative à la prestation de réversibilité (tranche optionnelle 2) sera réglée à l'issue de la validation de la prestation par l'Arcom et de la mise en œuvre des services ;
- Les factures relatives au traitement des appels et du reporting seront émises mensuellement à terme échu. Le montant du premier paiement sera calculé au prorata temporis calculé à compter de la date de déclenchement réelle de la prestation et la date anniversaire mensuelle du marché.

Concernant les bons de commande émis dans le cadre du marché, ils feront l'objet d'une facturation à terme échu en une seule fois après exécution et admission des prestations selon les modalités arrêtées dans le présent CCAP.

Le mandatement de chaque facture interviendra après réception et vérification du service fait. La facture est établie en euros et en un original.

Chaque facture porte **impérativement**, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- Numéro du marché ;
- Le cas échéant, numéro du bon de commande ;
- Nom et adresse du titulaire ;
- Numéro de son compte bancaire ;
- Détail des prestations exécutées ;
- Taux de TVA ;
- Montant HT et TTC de la facture.

Le titulaire devra déposer ses factures sur le portail CHORUS PRO à l'adresse suivante : <https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=els1>

Pour la plateforme Chorus portail Pro de l'Arcom, seules les rubriques suivantes sont à renseigner obligatoirement (les autres sont non bloquantes) :

- Le n° de SIRET : 11000029600274 ;
- Le n° d'engagement juridique (EJ) : vous devez contacter au préalable le pôle commande publique à l'adresse générique suivante [marchepublic@arcom.fr](mailto:marchepublic@arcom.fr)

## **9.2 Délais de paiement et intérêts moratoires**

Les prestations objet du marché seront rémunérées, dans les conditions fixées par les règles de la comptabilité publique, par virement sur le compte indiqué par le titulaire dans l'acte d'engagement.

Pour procéder au paiement des sommes dues au(x) titulaire(s) et au(x) sous-traitants de premier rang éventuel(s), l'Arcom dispose d'un délai de 30 jours maximum (conformément à l'article R2192-10 du Code de la commande publique) à compter de la date de réception des demandes de paiement, sous réserve que les prestations aient été admises.

### **Intérêts moratoires :**

Lorsqu'il est imputable à l'Arcom, le défaut du paiement dans le délai de 30 jours fait courir, de plein droit et sans autre formalité, au bénéfice du titulaire, des intérêts moratoires calculés conformément aux règles en vigueur.

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 au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points.

En sus des intérêts moratoires, le retard de paiement ouvre droit au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement.

### **Suspension de délai de paiement :**

Conformément à l'article R2192-27 du Code de la commande publique l'Arcom se réserve le droit de suspendre les délais de paiement dès lors que les pièces mentionnées à l'article 9.1 du présent CCAP ne sont pas conformes ou sont manquantes, ou lorsque la facture ne correspond pas aux prestations réellement exécutées notamment au regard des clauses techniques et tarifaires.

En telle hypothèse, l'Arcom informera le titulaire des pièces manquantes ou sujettes à controverse par tout moyen. Le titulaire devra accuser réception de la demande. Le délai de 30 jours recommencera à courir à compter de la réception des pièces si ces dernières sont validées.

**Pénalités :**

L'Arcom se réserve le droit de déduire du montant des factures les pénalités telles que prévues à l'article 6 du présent document. En telle hypothèse, le titulaire ne pourra se prévaloir d'intérêts moratoires au motif de non-paiement de la totalité de la facture. L'Arcom veillera à informer le titulaire du montant des pénalités déduites ainsi que des motifs si le titulaire en fait la demande, celle-ci pourra être faite par tout moyen écrit.

**ARTICLE 10 – SOUS-TRAITANCE - COTRAITANCE**

---

**10.1 Sous-traitance**

Conformément aux dispositions fixées aux articles L2193-1 à L2193-14 et R2193-1 à R2193-22 du Code de la commande publique, le titulaire peut sous-traiter l'exécution de certaines parties des prestations du marché à condition d'avoir obtenu de l'Arcom l'acceptation du ou des sous-traitant(s) et l'agrément de ses/leurs conditions de paiement.

Pour chaque sous-traitant présenté, le cas échéant, le titulaire transmet à l'Arcom un document permettant de vérifier les capacités professionnelles, techniques et financières du sous-traitant concerné, une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup d'une interdiction d'accéder aux marchés publics et le devis du sous-traitant.

**10.2 Cotraitance**

Les entreprises peuvent présenter leur offre sous la forme d'un groupement, sous réserve du respect des règles relatives à la liberté des prix et à la concurrence et selon les modalités fixées à l'article 1.5 du Règlement de la Consultation.

Dans le cas où le titulaire du marché est un groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, géré par le mandataire du groupement. Ce mandataire est le seul habilité à présenter à l'Arcom les demandes de paiement, à formuler ou à transmettre les réclamations des membres du groupement.

**ARTICLE 11 – ASSURANCES**

---

Pendant toute la durée d'exécution du marché, le titulaire s'oblige à avoir une police d'assurances aux fins de couvrir tous dommages corporels, matériels ou immatériels engageant sa responsabilité civile, celle de ses préposés, les tiers, les victimes d'accident ou de dommages causés par l'exécution des prestations. À tout moment, durant l'exécution des obligations, l'Arcom peut demander au titulaire de lui produire les attestations d'assurances précitées.

**ARTICLE 12 – DISPOSITIF DE VIGILANCE**

---

Le titulaire s'engage à fournir tous les six (6) mois à compter de la notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les pièces et attestations sur l'honneur prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 du Code du travail (attestation de fourniture de déclarations sociales, attestation sur l'honneur du cocontractant du dépôt auprès de l'administration fiscale, extrait Kbis, liste des salariés étrangers etc.).

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le titulaire sur la plateforme en ligne, mise à disposition gratuitement par l'Arcom, à l'adresse suivante :

**<https://www.e-attestations.com>**

A défaut, le marché pourra être résilié aux torts du titulaire. Ainsi, le pouvoir adjudicateur pourra faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations prévues par le marché, aux frais et risques du titulaire, conformément à l'article 15 ci-après.

## **ARTICLE 13 – CONDITIONS DE TRAVAIL ET PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE**

---

### **13.1 Mesures d'ordre social**

Pour les mesures d'ordre social, il est fait application de la réglementation en vigueur, conformément aux dispositions des articles L5212-1 à 4 du code du travail relatives aux travailleurs handicapés.

### **13.2 Personnel d'intervention du titulaire**

Seules les personnes dûment mandatées et habilitées par le titulaire sont autorisées à assurer les prestations objet du marché.

Aucune personne intervenant dans l'exécution d'une prestation demandée au titulaire ne pourra recevoir quelque directive que ce soit de la part de l'Arcom. Ces personnes, en toute circonstance, restent sous l'autorité, la direction, la surveillance et la responsabilité entière et exclusive du titulaire.

En sa qualité d'employeur, le titulaire rémunère, assure et forme sous sa propre et unique responsabilité le personnel nécessaire à l'exécution des prestations. Le titulaire assure en permanence la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés et choisit lui-même les collaborateurs qui doivent être dédiés à l'exécution des missions confiées.

Le titulaire est responsable de son personnel, en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit. En particulier, il est responsable des accidents survenus par le fait de son personnel et des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations dont il a la charge et est tenu d'assurer la sécurité des personnes.

En cas de manquement grave, dûment constaté, des personnels du titulaire, l'Arcom pourra en demander le remplacement.

### **13.3 Protection de la main-d'œuvre**

Le titulaire déclare, sous peine de résiliation de plein droit du marché à ses torts exclusifs, qu'il ne tombe pas sous le coup des interdictions découlant des articles L2141-1 à L2141-5 du Code de la commande publique.

Le titulaire déclare que la prestation objet du marché sera réalisée avec des salariés et/ou préposés employés régulièrement au regard des articles L1221-10 à L1221-12, L3243-1 et R3243-1 du code du travail.

Conformément à l'article 6 du CCAG-FCS, le titulaire est soumis aux obligations résultant des lois et règlements relatives à la protection de la main-d'œuvre et aux conditions de travail. En outre, il est également tenu au respect des dispositions des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail, lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où cette main-d'œuvre est employée. Le titulaire doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution du marché et pendant la période de garantie des prestations, sur simple demande du pouvoir adjudicateur.

## **ARTICLE 14 – RESILIATION**

---

Conformément aux articles L2141-12 et L2195-4 du Code de la commande publique, le marché peut être résilié aux torts exclusifs du titulaire lorsque ce dernier est placé en cours d'exécution du marché, dans l'une des interdictions de soumissionner situations décrites aux articles L2141-1 à L2141-11 du Code de la commande publique, ou lorsque le titulaire refuse de produire, en cours d'exécution, les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 du code du travail.

La résiliation du marché est alors prononcée par le pouvoir adjudicateur, sans que le titulaire puisse prétendre à indemnité.

Le pouvoir adjudicateur peut en outre se prévaloir des stipulations du chapitre 6 du CCAG-FCS.  
Par dérogation à l'article 33 du CCAG/FCS, en cas de résiliation pour motif d'intérêt général le titulaire du marché ne pourra prétendre à indemnité.

Outre les cas prévus à l'article 31 du CCAG/FCS, le marché peut être résilié après accord entre les parties. La résiliation n'ouvre droit pour le titulaire à aucune indemnité.

Outre les cas prévus par les articles 29 à 33 du CCAG/FCS, le marché pourra être résilié aux torts du titulaire, sans mise en demeure préalable et sans versement d'indemnité et, le cas échéant, avec exécution des prestations à ses frais et risques :

- en cas de faute, inobservation caractérisée des obligations du présent marché,
- en cas de manquement au devoir d'information et/ou de l'Arcom,
- en cas de fautes répétées,
- si le montant des pénalités atteint vingt pour cent du montant total du marché

Dans ce cas, un préavis d'au moins un mois peut être imposé au titulaire.

#### **ARTICLE 15 – CESSION OU NANTISSEMENT DE CREANCES**

---

Les créances nées ou à naître concernant le présent marché peuvent être cédées ou nanties conformément aux dispositions des articles L2191-8, R2191-45 à R2191-63 du Code de la commande publique.

En cas de sous-traitance, le présent marché ne peut être nanti qu'à hauteur des prestations exécutées par le titulaire.

#### **ARTICLE 16 – CHANGEMENT DE SITUATION DU TITULAIRE**

---

Toutes modifications importantes du fonctionnement de l'entreprise (telles que le redressement, la liquidation, la fusion, l'absorption...) doivent être signalées à l'Arcom. Le titulaire adresse à l'Arcom tout document justifiant les changements intervenus dans l'entreprise.

#### **ARTICLE 17 – LITIGES**

---

Le présent contrat est régi par le droit français. Tout litige éventuel issu de l'application du présent contrat est soumis au Tribunal administratif de Paris.

#### **ARTICLE 18 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

---

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et de l'Arcom du 27 avril 2016 (ci-après, « **le règlement européen sur la protection des données** » ou « **RGPD** ») et la loi du 6 janvier 1978, modifiée notamment par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, et ses décrets d'application.

#### **ARTICLE 19 – RESPECT DES PRINCIPES DE LA RÉPUBLIQUE ET DIVERSITE**

---

Le cas échéant et conformément à loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, le titulaire du marché s'engage, à assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

Il veille à ce que ses salariés et l'ensemble des personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction et toute autre personne à laquelle il confie pour partie l'exécution des prestations objet du contrat s'abstiennent notamment de manifester leurs opinions politiques ou religieuses, traitent de façon égale toutes les personnes et respectent leur liberté de conscience et leur dignité.

Le cas échéant, le titulaire doit communiquer à l'Arcom le contrat de sous-traitance de toute personne qui participe à l'exécution des prestations objet du présent marché. Le contrat sera joint à la déclaration spéciale de sous-traitance (DC4).

Le titulaire est tenu de fournir, en cours d'exécution du contrat et sur simple demande de l'Arcom, dans un délai de huit jours à compter de la demande, tout justificatif permettant de démontrer le respect de ces obligations. A défaut, de réponse dans le délai prévu, le titulaire s'expose aux pénalités de retard selon les modalités prévues à l'article 5 du présent CCAP.

De même, chaque manquement aux obligations issues de la loi, qui sera constaté, donnera lieu à l'application de pénalités. Le titulaire est tenu de faire cesser le manquement constaté sans délai. Si le manquement persiste, le titulaire encourt une pénalité pour chaque relance. Le montant des pénalités encourues sont précisées à l'article 5 du présent CCAP.

L'Arcom se réserve en outre la possibilité de résilier le marché dans les conditions de l'article 15 du présent CCAP, en cas de non-respect des obligations issues de la loi susvisée.

Le titulaire du marché dans le cadre de son exécution s'engage également, autant que faire se peut, à promouvoir la diversité et la lutte contre les discriminations sous quelques formes que ce soit.

## **ARTICLE 20 – CLAUSE ENVIRONNEMENTALE**

Dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché, et notamment dans le cadre de ses échanges dématérialisés avec l'Arcom, le titulaire s'engage à adopter une méthodologie de travail durable.

Ainsi, il s'engage à optimiser ses échanges électroniques avec l'Arcom en :

- limitant les pièces jointes volumineuses et privilégiant le recours à des plateformes de partage (*comme WeTransfer, File vert ou tout équivalent*) ;
- épurant les signatures des logos ou grosses images ;
- limitant au strict nécessaire le nombre de destinataires à inclure en copie des envois.

Par ailleurs, le titulaire est encouragé à privilégier, pour d'éventuels déplacements dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre, les moyens de transport peu émetteurs en CO2.

## **ARTICLE 21 – DEROGATIONS AUX DOCUMENTS GENERAUX**

Il est dérogé aux articles suivants du CCAG-FCS :

<b>Clauses du C.C.A.P</b>	<b>Articles du C.C.A.P. concernés</b>	<b>Articles du CCAG-FCS concernés</b>
Notification	2.3	4.2.1
Conditions générales (bons de commande)	5.1	13.1.2

<b>Clauses du C.C.A.P</b>	<b>Articles du C.C.A.P. concernés</b>	<b>Articles du CCAG-FCS concernés</b>
Contenu des bons de commande	5.2	3.7.2
Pénalités de retard	6	14
Résiliation	14	33