



**MINISTÈRE
DES SPORTS,
DE LA JEUNESSE
ET DE LA VIE
ASSOCIATIVE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

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

**Direction de la jeunesse, de
l'éducation populaire et de
la vie associative**

**Institut National
de la Jeunesse et de
l'Éducation Populaire**

Secrétariat général

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

**Sous-direction
des achats**

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

61-65, rue Dutot
75732 Paris cedex 15

**CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES
(C.C.P.)**

Procédure n° MEN-SG-AOO-25003

Objet :

Réalisation d'une enquête nationale de statistique publique sur la participation associative et les dons (Enpad) auprès de personnes âgées de 15 ans et plus résidant en France pour le ministère chargé des sports, de la jeunesse et de la vie associative.

SOMMAIRE

PREAMBULE.....	4
CONTEXTE	4
ARTICLE 1 / OBJET DU MARCHE.....	4
ARTICLE 2 / DOCUMENTS CONTRACTUELS REGISSANT LE MARCHE	4
ARTICLE 3 / FORME, PROCEDURE ET ALLOTISSEMENT.....	5
3.1 FORME ET MONTANT DU MARCHE	5
3.2 PROCEDURE	5
3.3 ALLOTISSEMENT	5
ARTICLE 4 / DUREE DU MARCHE	5
ARTICLE 5 / MODALITES D'EMISSION DES BONS DE COMMANDE.....	5
ARTICLE 6 / NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS.....	6
6.1 MISSION 1 : INITIALISATION DU MARCHE (UO 1)	7
6.2 MISSION 2 : PREPARATION DE L'ENQUETE PILOTE (UO 2)	8
6.2.1 Maquettage du questionnaire informatisé	8
6.2.2 Maquettage du questionnaire papier.....	8
6.2.3 Mise en page des documents de collecte.....	9
6.2.3.1 Lettre avis	9
6.2.3.2 Mail de lancement	9
6.2.3.3 Mail et courriers de relances.....	9
6.2.3.4 Courrier accompagnant le questionnaire papier	10
6.2.4 Résumé des livrables attendus	10
6.3 MISSION 3 : REALISATION DE L'ENQUETE PILOTE (UO 3)	10
6.3.1 Mise en ligne du questionnaire, mode de connexion	10
6.3.2 Numéro vert et formulaire de contact.....	12
6.3.3 Réalisation de relances multimodes.....	13
6.3.3.1 Plateforme d'animation téléphonique pour les relances	13
6.3.3.2 Une relance par mail.....	14
6.3.3.3 Une relance par SMS et par téléphone	14
6.3.3.4 Une relance papier.....	14
6.3.3.5 Envoi de questionnaires papiers	14
6.3.3.6 Recherche des numéros de téléphone	15
6.3.3.7 Fichier de gestion du suivi des relances	15
6.3.4 Bilan statistique de la collecte	15
6.3.5 Résumé des livrables attendus	16
6.4 MISSION 4 : PREPARATION DE L'ENQUETE (UO 4)	16
6.4.1 Modifications du questionnaire papier et informatisé	17
6.4.2 Modifications des documents de collecte	17
6.4.3 Résumé des livrables attendus	17
6.5 MISSION 5 : REALISATION DE L'ENQUETE (UO 5)	17
6.5.1 Mise en ligne du questionnaire, mode de connexion	18
Fourniture du fichier des 300 premiers questionnaires Internet.....	19
6.5.2 Numéro vert et formulaire de contact.....	20
6.5.3 Réalisation de relances multimodes.....	20
6.5.3.1 Plateforme d'animation téléphonique pour les relances	20
6.5.3.2 Relances par mail	21
6.5.3.3 Relances SMS et téléphoniques.....	21
6.5.3.4 Une relance papier.....	22
6.5.3.5 Envoi de questionnaires papiers	22
6.5.3.6 Recherche des numéros de téléphone	22
6.5.3.7 Fichier de gestion de suivi des relances.....	22
6.5.4 Bilan statistique de la collecte	23
6.5.5 Résumé des livrables attendus	23
6.6 MISSION 6 : TRAITEMENT DE L'ENQUETE UNE FOIS LA COLLECTE TERMINEE (UO 6)	24
6.6.1 Enregistrement des questionnaires papiers en retour et des plis retournés non-ouverts.....	24
6.6.2 Restitution des fichiers.....	24
6.6.3 Résumé des livrables attendus	25
6.7 - MISSION 7 : REALISATION DE L'ENQUETE PAR TELEPHONE POUR LES DROM (UO 7)	25
6.7.1 Plateforme téléphonique	25
6.7.2 Bilan statistique et livraison de fichier	27

6.7.3 Résumé des livrables attendus	27
6.8 OPERATION DE VERIFICATION - RECETTE	27
6.9 CALENDRIER PREVISIONNEL DES PRESTATIONS	28
6.10 LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	29
ARTICLE 7 / LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	29
ARTICLE 8 / CLAUSE SOCIALE - ACTION DE FORMATION SOUS STATUT SCOLAIRE AU BENEFICE DE JEUNES EN SITUATION OU EN RISQUE DE DECROCHAGE SCOLAIRE	29
ARTICLE 9 / CLAUSE ENVIRONNEMENTALE	31
ARTICLE 10/ CLAUSE DE REEXAMEN.....	32
ARTICLE 11 / PROPRIETE INTELLECTUELLE	32
ARTICLE 12 / GARANTIE DE REVENDICATION	33
ARTICLE 13 / OBLIGATIONS DU TITULAIRE.....	33
ARTICLE 14 / CONDUITE ET SUIVI DES PRESTATIONS.....	34
14.1 CONDUITE DES PRESTATIONS	34
14.1.1 Interlocuteur désigné par le ministère	35
14.1.2 Interlocuteur désigné par le titulaire	35
14.1.2.1 Changement d'intervenant à l'initiative du titulaire	35
14.1.2.2 Récusation d'un intervenant par le ministère.....	35
14.1.3 Respect des principes de laïcité et de neutralité.....	36
14.2 OBLIGATIONS RELATIVES AU SUIVI FINANCIER DU MONTANT MAXIMUM	36
ARTICLE 15 / CONFIDENTIALITE- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	37
ARTICLE 16 / PENALITES.....	37
16.1 Pénalités de retard	38
16.2/ Pénalités pour non-respect de la clause sociale de formation sous statut scolaire	38
16.3 Pénalités pour violation des obligations de sécurité ou de confidentialité	38
16.4 Pénalités pour indisponibilité	38
16.5 Pénalités pour non-respect de la clause de laïcité et de neutralité	39
ARTICLE 17 / PRIX DU MARCHÉ	39
17.1 CONTENU DES PRIX	39
17.2 FORME DES PRIX	39
17.3 REVISION DES PRIX.....	39
ARTICLE 18 / MODALITES DE REGLEMENT ET DE FACTURATION	39
18.1 FACTURATION	39
18.2 DELAIS DE PAIEMENT	40
18.3 AVANCE	40
18.4 ACOMPTES	40
18.5 CESSION OU NANTISSEMENT DES CREANCES.....	41
ARTICLE 19 / DOCUMENTS A PRODUIRE AU COURS DE L'EXECUTION DU MARCHÉ	41
19.1 ASSURANCE	41
19.2 JUSTIFICATIFS SOCIAUX	41
19.3 EN CAS DE MODIFICATIONS RELATIVES AU TITULAIRE DU MARCHÉ	42
19.3.1 Changement de dénomination sociale du titulaire	42
19.3.2 Nouvelle entreprise née de la fusion ou de l'absorption du titulaire	42
ARTICLE 20 / UTILISATION DE LA LANGUE FRANCAISE	42
ARTICLE 21 / RESILIATION	42
ARTICLE 22 / SOUS-TRAITANCE.....	43
ARTICLE 23 / DIFFERENDS ET LITIGES	43
ARTICLE 24 / DEROGATIONS	43

Annexe 1 : Annexe sur le traitement des données à caractère personnel (RGPD)

PREAMBULE

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

- Le ministère chargé des sports, de la jeunesse et de la vie associative, et plus spécifiquement le service à compétence nationale Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire, est désigné sous le terme « ministère » ou « INJEP » ou « administration ».
- L'entreprise ou le groupement d'opérateurs retenu pour l'exécution du présent marché est désigné sous l'appellation « le titulaire ».

Contexte

En 2010, le rapport du groupe de travail du CNIS « Connaissance des associations » pointait le manque d'informations approfondies sur les associations, et préconisait de « Produire tous les cinq ans une enquête approfondie Vie associative sur la participation et le bénévolat ».

Pour répondre à ce besoin accru de données, l'Injep a réalisé en 2021 une enquête sur l'engagement associatif et les dons via un access panel en 2021¹.

L'enquête du présent marché s'inscrira dans la même démarche, en produisant des informations sur les différentes formes de participation à la vie associative (adhérents, bénévoles, membres du bureau ou du CA...), sur le temps consacré au bénévolat et aux activités associatives, ou encore sur l'ancienneté moyenne du bénévolat au sein des associations. De plus, elle comportera une partie sur les dons monétaires et en nature à destination des associations afin de compléter les données existantes de la DGFIP sur les dons défiscalisables. Elle contribuera à orienter les politiques de soutien au secteur associatif en permettant, par exemple, de mesurer l'impact du passage à la retraite sur l'engagement bénévole ou de quantifier le « turn-over » bénévole, qui constitue une préoccupation importante du secteur associatif.

L'enquête interrogera en multimode (internet et papier) 30 000 individus sélectionnés aléatoirement sur leur comportement participatif au cours de l'année 2025. La collecte aura lieu au premier semestre 2026. Elle s'inscrira dans la durée puisque de prochaines éditions sont souhaitées à une fréquence quinquennale qui seront réalisées avec la passation d'un autre marché.

ARTICLE 1 / OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet la réalisation d'une enquête nationale de statistique publique sur la participation associative et les dons (Enpad) auprès de personnes âgées de 15 ans et plus résidant en France pour le ministère chargé des sports de la jeunesse et de la vie associative.

ARTICLE 2 / DOCUMENTS CONTRACTUELS REGISSANT LE MARCHE

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

- L'acte d'engagement et son annexe portant « bordereau des prix » ;
- Le présent Cahier des Clauses Particulières (CCP) et son annexe, valant Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) ;
 - Annexe n°1 – Traitement des données à caractère personnel,
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de prestations intellectuelles (CCAG-PI), approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
- L'offre technique du titulaire et ses éventuelles annexes.

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

¹ <https://Injep.fr/donnee/enquete-engagement-associatif-et-dons/>

ARTICLE 3 / FORME, PROCEDURE ET ALLOTISSEMENT

3.1 Forme et montant du marché

Le marché prend la forme d'un accord-cadre à bons de commande avec un seul opérateur économique fixant toutes les stipulations contractuelles sans montant minimum et avec un montant maximum de 600 000 euros HT en application de l'article R. 2162-4-2° du Code de la commande publique.

Des bons de commandes sont émis au fur et à mesure des besoins tout au long de l'exécution du marché dans les conditions définies à l'article 5 du Cahier des Clauses Particulières (CCP).

3.2 Procédure

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

3.3 Allotissement

Le marché n'est pas alloti.

ARTICLE 4 / DUREE DU MARCHE

Le présent marché prend effet à sa date de notification pour une durée ferme de 20 mois.

ARTICLE 5 / MODALITES D'EMISSION DES BONS DE COMMANDE

Le présent marché s'exécute par l'émission de bons de commande successifs selon les besoins à satisfaire pendant toute la durée de validité du marché.

Le ministère émet des bons de commande sur la base des prix indiqués dans le bordereau de prix remis par le titulaire dans son offre (annexe 1 à l'acte d'engagement).

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

Le représentant du pouvoir adjudicateur transmet au titulaire les bons de commande selon les différentes modalités suivantes :

- par courrier papier avec accusé de réception ;
- par courrier électronique.

En cas d'envoi du bon de commande par courrier électronique, le titulaire est réputé l'avoir reçu au plus tard dans un délai d'un (1) jour ouvré suivant sa date d'envoi.

À cet effet, il appartient au titulaire de communiquer au ministère la ou les adresse(s) électronique(s) des destinataires.

Les bons de commande sont valorisés à partir des tarifs contractuels, des conditions consenties, des quantités à livrer / exécuter et du régime fiscal applicable.

Il est précisé sur le bon de commande, ou sur le document l'accompagnant, les renseignements suivants :

- la dénomination du service émetteur et son adresse ;
- la date d'émission et le numéro du bon de commande ;
- la référence du marché mentionnant explicitement son numéro ;
- le nom et l'adresse du titulaire ;
- la dénomination et l'adresse du service destinataire de la facture ;

- l'adresse de livraison ou d'exécution de la prestation ;
- la désignation précise et détaillée des prestations ;
- la date de livraison ;
- le montant total hors taxe et toutes taxes comprises, ainsi que le taux de TVA utilisé.

Les délais maximum d'exécution prévus par les bons de commande sont conformes aux documents contractuels régissant le présent marché. Dans l'hypothèse où le délai d'exécution dépasse la fin de validité du marché, ce délai ne peut excéder 3 mois à compter de la fin de validité du marché.

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

ARTICLE 6 / NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS

Les prestations portent tout d'abord sur une première phase de test, avec la conduite d'une enquête pilote en 2025, puis la réalisation au premier semestre 2026 de l'enquête en population générale.

L'enquête en population générale interroge 30 000 individus sur leur comportement associatif au cours de l'année 2025. La collecte a lieu au premier semestre 2026. Elle s'inscrit dans la durée puisque de prochaines éditions sont souhaitées à une fréquence quinquennale qui seront réalisées avec la passation d'un autre marché.

Afin d'assurer une couverture maximale, la collecte de cette enquête est multimode internet et papier, avec relance et animation téléphonique (sans passation du questionnaire). Ce protocole permet de limiter les défauts de couverture et d'approcher les populations éloignées du numérique tout en limitant les effets de désirabilité sociale auxquels sont très sensibles les principaux indicateurs. En effet, les principaux indicateurs cibles, à savoir les proportions de bénévoles et de donateurs, sont fortement sujets aux biais de désirabilité sociale, dont on sait qu'il se manifeste plus fortement en présence d'un enquêteur ou d'une enquêtrice (par téléphone ou en face à face). Le protocole de collecte a été conçu pour tenter de limiter au maximum cet effet.

Un pilote sera organisé le plus tôt possible en 2025 pour tester le questionnaire et le protocole de contact, de collecte et de relance, et apporter d'éventuels correctifs en amont de la collecte en 2026.

Le questionnaire de l'enquête est construit pour une durée de réponse moyenne d'environ 20 minutes.

La première version du questionnaire est conçue par l'Injep, et transmise au titulaire lors de la réunion de lancement du marché. L'Injep fournit également une première version du texte du mail de contact.

L'Injep se charge de fournir l'échantillon de l'enquête. L'échantillon concerne 30 000 individus aléatoirement sélectionnés dans la base Fideli de l'Insee. L'échantillon comprend des personnes résidant dans les DROM.

Le taux de réponse attendu est d'environ 60 %. Cette cible de 60 % de réponse est atteinte par le biais de phases de collecte (internet et papier) et de relances téléphoniques.

Le titulaire prend en charge l'ensemble du processus de réalisation et de gestion de l'enquête en ligne et papier, depuis la mise en ligne des questionnaires, leur envoi le cas échéant, jusqu'à la transmission à l'Injep des résultats comprenant l'ensemble des réponses à l'enquête.

Pour chacune des enquêtes les quantités sont les suivantes :

S'agissant de l'enquête pilote test

	Quantités
Lettres-avis papier ²	2000 ² lettres

² Les lettres avis contiennent 1 page pour les individus majeurs et 2 pages pour les individus mineurs (environ 200 mineurs).

Questionnaires CAWI ³	2 000 liens de questionnaire internet
Questionnaires papiers	300 questionnaires (+ maximum 50% de relances papiers)
Relance mails	1300 mails
Relance SMS	1200 SMS
Relance téléphonique (plateforme animation) – une relance	1200 appels
Relance courrier	800

La collecte de l'enquête test se déroule sur un mois (semestre 2 de 2025). Le ministère attend une représentativité suffisamment importante dans les DROM pour analyser des taux de réponse (au moins 200 répondants).

S'agissant de l'enquête :

	Quantités
Lettres-avis papier ²	30 000 ⁴ lettres
Questionnaires CAWI ³	30 000 liens pour questionnaires CAWI
Questionnaires papiers	5000 questionnaires (+ maximum 50 % de relances papiers)
Relances mails	40 000 mails
Relance SMS	33 000 SMS
Relances téléphoniques (plateforme animation)	24 000 appels
Relances courrier	10 000 courriers

La collecte de l'enquête se déroule sur 8 semaines au semestre 1 de 2026.

6.1 Mission 1 : Initialisation du marché (UO 1)

Cette mission a pour objet de permettre au titulaire de présenter son équipe et sa méthodologie au ministère.

Cette mission débute à la réception du bon de commande et est organisée dès la notification du présent marché et doit se terminer dans le mois suivant la notification.

Le titulaire organise la réunion de lancement du marché dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande de la mission 1.

Le titulaire organise la réunion de lancement dans les locaux de l'Injep.
Le ministère remet la version « provisoire » du questionnaire au titulaire.

Conformément à son offre, le titulaire du marché s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- Organiser la réunion d'initialisation dans les locaux de l'Injep ;
- Présenter l'équipe de projet dont les CVs doivent être conformes aux profils présentés dans son offre ;
- Fournir le calendrier d'exécution des prestations.

Le titulaire remet les livrables suivants :

³ CAWI (computer-Aided Web Interview) – Enquête par questionnaire auto-administré, hébergé sur un site web et disponible en continu sur toute la durée de la collecte.

² Les lettres avis contiennent 1 page pour les individus majeurs et 2 pages pour les individus mineurs

Livrables Mission 1 : Initialisation du marché	Délai maximum de production des livrables	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
<ul style="list-style-type: none"> – Compte-rendu de la réunion d'initialisation – Liste nominative des membres de l'équipe projet et/ou des intervenants dédiés à l'opération, précisant pour chacun le niveau de formation et l'expérience dans le domaine des enquêtes statistiques – Plan d'assurance qualité finalisé – Calendrier prévisionnel d'exécution des prestations 	5 jours ouvrés à compter de la tenue de la réunion d'initialisation	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés

6.2 Mission 2 : Préparation de l'enquête pilote (UO 2)

Cette mission a pour objet de préparer le lancement de l'enquête test. L'échantillon de 2000 personnes est fourni par l'Injep.

L'enquête pilote doit avoir lieu dans les 4 mois maximum suivant la notification du marché.

Elle débute à la réception du bon de commande et s'achève à la réception des prestations.

Conformément à son offre, le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

6.2.1 Maquettage du questionnaire informatisé

L'Injep fournit le questionnaire, que le titulaire retranscrit sur écran informatique sous forme de masque de saisie en faisant apparaître le logo du ministère et de l'Injep, les coordonnées du numéro vert gratuit pour d'éventuels renseignements, un support en ligne à l'utilisation et l'avis d'opportunité délivré par le Conseil national de l'information statistique (Cnis) pour l'année en cours.

La maquette est conçue pour être utilisable sur les supports suivants : ordinateur, tablette, téléphone portable.

Sur chaque questionnaire visualisé à l'écran doivent figurer les informations nécessaires à la vérification de l'appartenance de la personne interrogée au champ de l'enquête : nom, prénom (lorsqu'il figure dans le fichier de contact), date de naissance.

Le titulaire utilise les possibilités techniques du web pour améliorer le déroulement et la bonne compréhension du questionnaire, comme par exemple l'utilisation de fenêtres pop-up.

Le ministère fournit au titulaire la spécification des plages de valeurs et des contrôles de cohérence.

Le titulaire élabore et fait valider par le ministère la maquette du questionnaire informatisé afin de vérifier les intitulés des questions, les modalités des réponses et le respect des filtres. Pour ce faire, le titulaire met à disposition au ministère un site de test au moins 15 jours ouvrés avant le début de la collecte, préalable à tout passage en exploitation et lui donne un accès au site d'exploitation. Le site de test et le site d'exploitation doivent être accessibles par le protocole sécurisé (HTTPS).

Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour assurer :

- la sécurité et la confidentialité des données saisies sous l'application par les enquêtés ;
- un mécanisme de sauvegarde des données stockées ;
- une connexion sécurisée au site de télécollecte ;
- un paramétrage des questionnaires en amont : le premier bloc du questionnaire d'enquête faisant figurer nom, prénom et date de naissance.

6.2.2 Maquettage du questionnaire papier

Le titulaire met en page le questionnaire papier (entre 6 et 8 pages) en optimisant le nombre de pages et la clarté des filtres, et fait valider la maquette par le ministère.

Les questionnaires doivent comporter un identifiant permettant de réappairier les réponses avec les informations de contact. Un système automatique de saisie des données renseignées dans le questionnaire papier doit être mis en place par le titulaire en prévision de la collecte.

Le titulaire réalise l'impression et la personnalisation des questionnaires (présence de l'identifiant de collecte en particulier), il fournit les enveloppes (avec logo Injep). Les plis sont affranchis au tarif économique et doivent contenir une enveloppe retour affranchie.

6.2.3 Mise en page des documents de collecte

6.2.3.1 Lettre avis

La lettre avis est rédigée par le titulaire et soumise à validation du ministère. L'adresse du site web sécurisé, l'identifiant et le mot de passe personnel figurent dans le courrier personnalisé adressé à chaque enquêté majeur et aux familles de chaque enquêté mineur (2 pages dans la même enveloppe, une adressée aux parents et une adressée au mineur). Elle contient également un QR-code permettant de se connecter au site Internet de l'enquête directement depuis un smartphone ou une tablette.

La lettre avis comporte le logo en couleurs du ministère et de l'Injep.

Les enquêtés sont prévenus de la possibilité de demander un questionnaire papier dans la lettre-avis ainsi que dans les mails de relances.

La lettre avis indique que les enquêtés peuvent exercer leur droit d'accès et de rectification, conformément à la loi n° 78.17 du 6 janvier 1978, par courrier ou courriel. Le titulaire est chargé de la gestion de ce droit d'accès.

Détails :

- Maquettage, impression, personnalisation des lettres-avis et relances (art. 6.2.3.3) pour les *cibles majeures* (format A4, 1 feuille recto-verso, N&B à l'exception du logo en couleurs). La lettre-avis doit être personnalisée par impression à l'emplacement prévu à cet effet des nom, prénom, adresse ;
- Maquettage, impression, personnalisation des lettres-avis et relances (art. 6.2.3.3) pour les *cibles mineurs* (format A4, 1 feuille recto-verso, N&B à l'exception du logo en couleurs). La lettre-avis doit être personnalisée par impression à l'emplacement prévu à cet effet des nom, prénom s'ils existent ;
- Maquettage, impression, personnalisation des lettres-avis et relances (art. 6.2.3.3) pour les *parents des cibles mineurs* (format A4, 1 feuille recto-verso, N&B à l'exception du logo en couleurs). La lettre-avis doit être personnalisée par impression à l'emplacement prévu à cet effet des nom, prénom. Cette lettre-avis doit être expédiée avec celle adressée à la cible mineure concernée ;
- Fourniture de l'enveloppe d'envoi (avec logo Injep) ;
- Mise sous pli (1 ou 2 lettres-avis et relance (art. 6.2.3.3) selon que la personne cible est majeure ou mineure), routage directement au domicile des personnes cibles et affranchissement. Les plis sont affranchis au tarif économique, mis en sac et déposés à la poste. Le titulaire justifie de la date de remise en poste et du nombre de plis expédiés dès l'envoi effectué.

6.2.3.2 Mail de lancement

Le mail de lancement est rédigé par le titulaire et soumis à validation du ministère.

Une fois le questionnaire mis en ligne et le site accessible, impérativement trois jours ouvrés (hors jours fériés) après le dépôt à la poste du premier envoi, le titulaire adresse un courriel aux enquêtés majeurs et familles d'enquêtés mineurs dont les coordonnées comportent une adresse mail pour les avertir de l'enquête. Ce courriel reprend les termes de la lettre-avis des plis postaux. En particulier, il comporte les identifiants et les mots de passe pour pouvoir se connecter au site sécurisé ainsi qu'un lien vers celui-ci pour permettre aux enquêtés de répondre directement par Internet.

6.2.3.3 Mail et courriers de relances

Les mails de relance et les courriers de relance (cf. détails à l'art. 6.2.3.1.) sont rédigés par le titulaire et soumis à validation du ministère au maximum 5 jours ouvrés après la réception du bon de commande de la mission 2. Le titulaire doit prévoir différents modèles de mails de relance suivant si la personne a commencé à répondre au questionnaire ou non et suivant si elle a été joint en ligne.

De même que les lettres avis, les courriers de relance doivent être mis sous pli par le titulaire.

6.2.3.4 Courrier accompagnant le questionnaire papier

Un questionnaire papier peut être envoyé dans différents cas (ex : à la demande de l'enquêté ou lorsque l'enquêté est injoignable). Le courrier d'accompagnement est rédigé par le titulaire et soumis à validation du ministère 5 jours ouvrés après la réception du bon de commande de la mission 2. Le questionnaire sera accompagné d'une lettre retour affranchie.

De même que les lettres avis, le courrier accompagnant le questionnaire papier doivent être mis sous pli par le titulaire.

6.2.4 Résumé des livrables attendus

Le titulaire remet les livrables suivants dans les délais précisés ci-dessous et conformément au calendrier de réalisation de l'enquête défini conjointement avec le ministère à la mission 1 :

Livrables de la mission 2 : Préparation de l'enquête pilote	Délai maximum de production des livrables	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
– Bons à tirer des documents (lettre-avis, questionnaire papier et lettre d'accompagnement, courriers de relance)	5 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés
– Maquette du questionnaire informatisé URL du site test du questionnaire test	15 jours ouvrés avant le début de la collecte	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés
– Maquette du questionnaire papier	15 jours ouvrés avant le début de la collecte	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés
– Fiches de dépôt en poste des plis	5 jours ouvrés à compter de la date de dépôt en poste	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés

6.3 Mission 3 : Réalisation de l'enquête pilote (UO 3)

Cette mission a pour objet de lancer l'enquête test. Elle a comme objectif de tester le questionnaire (papier et informatique), et le protocole de collecte et de relance auprès d'un échantillon de 2000 personnes fourni par l'Injep afin de s'assurer de la bonne réception et pertinence des questions posées, de la bonne qualité des données issues de la base de sondage Fideli de l'Insee et de la cohérence du protocole, ainsi qu'estimer la durée de passation selon les parcours du questionnaire.

Conformément à son offre, le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

6.3.1 Mise en ligne du questionnaire, mode de connexion

La mise en ligne du questionnaire est effectuée par le titulaire, en liaison avec le ministère. Le site internet doit être accessible dès l'envoi des courriers de lancement.

L'adresse du site web sécurisé, l'identifiant et le mot de passe personnel figurent dans le courrier personnalisé adressé à chaque enquêté majeur et aux familles de chaque enquêté mineur. Les identifiants de connexion doivent permettre un accès direct au questionnaire.

Le titulaire met à disposition des enquêtés à travers le site web sécurisé de l'enquête, un lien leur permettant de consulter les résultats diffusés de la précédente enquête sur le site internet du ministère. Lors de son accès au questionnaire, l'enquêté remplit son identifiant et son mot de passe. Chaque questionnaire est associé à un enquêté. Une première page demande à l'enquêté de confirmer son identité. Une fois le questionnaire validé par l'enquêté, l'identifiant ne pourra plus être utilisé. L'enquêté peut en revanche s'interrompre dans le remplissage du questionnaire. En se reconnectant, il doit alors pouvoir reprendre le questionnaire là où il l'a laissé (enregistrement des réponses). Une barre de progression indique à l'enquêté le nombre de questions qu'il lui reste à remplir.

Précision du site internet dédié à l'enquête :

Le titulaire met à disposition un site internet sécurisé dédié à l'enquête, sur lequel les répondants peuvent saisir leurs réponses. Le site doit également comporter des pages permettant de s'informer sur l'enquête dont le contenu est fourni par l'INJEP.

Le site doit être accessible par le protocole sécurisé https. L'adresse URL de la page d'accueil est celle indiquée dans chaque prise de contact et relance, par email et par SMS. Elle doit être suffisamment simple pour être recopiée sur un navigateur. Cette page d'accueil doit immédiatement mettre en évidence l'endroit où saisir l'identifiant et le mot de passe nécessaires à la connexion et à la saisie des réponses.

Le titulaire assure que 2 000 enquêtés puissent se connecter simultanément sans que cela engendre de dysfonctionnements de l'application de télécollecte.

Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour assurer :

- la sécurité et la confidentialité des données saisies sous l'application par les enquêtés ;
- une bande passante permettant une navigation sur le site fluide et sans latence ;
- un mécanisme de sauvegarde des données stockées ;
- des moyens de contournement si l'application est bloquée ;
- une information des personnes cibles par mail de la restauration de l'accès au serveur ou à l'application en cas de dysfonctionnement durable de l'application ;
- une connexion sécurisée au site de télécollecte ;
- une déconnexion automatique de l'application dès lors qu'aucun mouvement ne sera détecté dans un intervalle de temps à définir avec l'Injep suivant le dernier mouvement enregistré ;
- un paramétrage des questionnaires en amont : le premier bloc du questionnaire d'enquête faisant figurer nom, prénom ;
- l'intégration de points de reprise dans le questionnaire de façon à laisser une certaine souplesse aux répondants.

Le titulaire met en œuvre ses engagements et garantit notamment :

- au minimum que l'application soit accessible via un ordinateur, un téléphone ou une tablette, selon les modalités qu'il a proposées dans son offre ;
- au minimum que l'application soit compatible avec les navigateurs Chrome (version 90 ou postérieure), Internet Explorer (version 11 ou postérieure), Edge (version 90 ou postérieure) et Safari (version 15 ou postérieure) ;
- la conservation des données saisies avant l'interruption d'un dysfonctionnement ;
- la récupération de toutes les données dans l'état où elles étaient un jour plus tôt et la conservation des sauvegardes, au moins journalières, pendant une période d'une semaine minimum ;
- que les informations saisies avant la déconnexion automatique soient conservées par l'application.

Le titulaire met en œuvre le niveau de service qu'il a défini dans son mémoire technique et respecte le délai maximum d'intervention sur lequel il s'est engagé en cas d'indisponibilité des serveurs et de l'application. La plateforme ne peut être arrêtée plus de 2 jours calendaires consécutifs pour raison de maintenance pendant la durée de la collecte sous réserve de pénalités prévues à l'article 16 du présent CCP. Il prend toutes dispositions nécessaires pour informer les enquêtés d'un éventuel dysfonctionnement et de la réouverture du service.

Le titulaire met en œuvre les procédures de sauvegarde et de restauration des données.

Le titulaire met en œuvre les modalités de connexions sécurisées, et qui sont au minimum une connexion par identifiant et mot de passe.

La plateforme comporte une présentation de l'enquête, et permet l'accès à :

- un espace personnalisé pour répondre au questionnaire ;
- un formulaire de contact visant à recueillir les demandes et problèmes des utilisateurs.

Le titulaire garantit au minimum l'existence de 2 états du questionnaire : « en cours » (permettant de répondre partiellement dans un premier temps, d'enregistrer les données saisies et de fermer l'application avant de reprendre ultérieurement le questionnaire pour compléter ou corriger leurs réponses avant de le valider définitivement) ou « validé » (et au minimum qu'une fois le questionnaire validé le répondant ne puisse plus le modifier). Un écran est prévu pour ces 2 types d'états lors de la déconnexion : pour l'état « en cours » il est rappelé à l'enquête que son questionnaire est incomplet et qu'il doit revenir le compléter ; pour l'état « validé » il est indiqué que le questionnaire est complet et l'enquête est remercié pour sa participation à l'enquête.

Le titulaire s'engage à optimiser le taux de disponibilité de l'application pour permettre cette saisie. Il est rappelé que la plateforme ne peut être arrêtée plus de 2 jours calendaires consécutifs au maximum pendant la durée de l'enquête. Le titulaire met en œuvre les moyens, méthodes et procédures qu'il a défini dans son offre à cette fin. En cas d'arrêt supérieur à 2 jours calendaires consécutifs, le titulaire s'engage à allonger la période de collecte du nombre de jours perdus. Le titulaire héberge et est disponible pour résoudre tout dysfonctionnement éventuel pendant toute la période de collecte. Il met en place un formulaire de contact sur la plateforme afin de recueillir les demandes et problèmes des utilisateurs.

Sécurité

Les données collectées sont des données individuelles couvertes par le secret statistique.

La sécurité de la plateforme de collecte est un élément essentiel. Afin de l'assurer, le titulaire s'engage à veiller à ce que la sécurité du système soit effective et l'intégrité des données préservées. Il s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques, procédurales et organisationnelles adaptées aux exigences de sécurité énoncées. Celles-ci respectent les exigences du référentiel général de sécurité interministériel accessibles à l'adresse suivante :

<https://cyber.gouv.fr/la-securite-des-systemes-dinformation>

Exercice du droit d'accès et de rectification

Les enquêtés doivent avoir connaissance qu'ils peuvent exercer leur droit d'accès et de rectification, conformément à la loi n° 78.17 du 6 janvier 1978, par courrier, téléphone (numéro vert) ou courriel.

Le titulaire est chargé de la gestion de ce droit d'accès. L'enquêté doit être averti dans la lettre avis (y compris le mail de lancement), sur le site lors du remplissage du questionnaire, dans les relances mails, et dans la lettre accompagnant le questionnaire papier.

Afin de permettre l'exercice du droit d'accès et de rectification, le titulaire doit conserver pendant 12 mois les fichiers initialement transmis par l'Injep. Il conserve aussi une copie des questionnaires complets pendant 12 mois après leur saisie. Ceci permet aux enquêtés d'exercer leur droit d'accès aux données les concernant et le cas échéant de rectification. Dans ce cas, le titulaire renvoie un questionnaire aux personnes qui veulent rectifier des données.

12 mois après la fin de la collecte, le titulaire détruit le fichier contenant les coordonnées des répondants à l'enquête et fournit à l'Injep un PV de destruction dans les 15 jours ouvrés suivant la destruction.

Durée d'accès pour les enquêtés

Les enquêtés n'ont accès au questionnaire que durant la collecte.

6.3.2 Numéro vert et formulaire de contact

Pour la collecte de l'enquête pilote à la date de dépôt des envois postaux, le titulaire ouvre un numéro vert gratuit qui doit figurer sur la lettre avis adressée aux enquêtés et aux familles d'enquêtés mineurs. Cette ligne est ouverte de 16h30 à 20h00 en semaine et de 11h00 à 18h00 le samedi (hors jours fériés).

En dehors des horaires d'ouverture, les personnes appelant ont la possibilité de laisser un message et leurs coordonnées sur une boîte vocale. Les personnes du titulaire assurant ce service sont formées par le titulaire au cours d'une réunion à laquelle le ministère participe. Une liste nominative des opérateurs téléphoniques affectés à l'opération doit être communiquée au ministère avant le démarrage effectif du terrain, avec l'indication de leurs caractéristiques (sexe, niveau de diplôme, âge). Lors de l'appel à ce Numéro Vert, il pourra être demandé par un enquêté l'envoi d'une lettre-avis ou d'un courriel, ainsi que d'un questionnaire papier avec enveloppe retour préaffranchie.

Mise en place d'un formulaire de contact

Le titulaire met en place un formulaire de contact pour recueillir les demandes d'information sur l'enquête, sur la plateforme internet et sur le questionnaire, et il prévoit, à la demande la possibilité d'envoyer un questionnaire papier avec enveloppe de retour préaffranchie (une option clairement visible sera prévue à cet effet). Ce formulaire de contact a également vocation à permettre aux enquêtés d'exercer leur droit d'accès aux données les concernant et, le cas échéant, de rectification tel que précisé par la Loi « Informatique et libertés ».

Le formulaire de contact est mentionné sur tous les documents transmis aux enquêtés. Les demandes doivent être traitées dans un délai de trois jours ouvrés.

Recueil de la profession

Des informations sur la profession seront collectées pour permettre un codage de cette variable en nomenclature française.

Ce codage doit être réalisé par le logiciel Sicore de l'Insee ou une solution technique similaire qui propose un codage automatique de cette variable à partir de libellés renseignés par les enquêtés. Des reprises manuelles sont nécessaires quand le libellé recueilli n'a pas permis un codage automatique par Sicore. Elles seront très vraisemblablement confiées à l'Insee.

La version embarquée de Sicore ou d'une solution technique similaire est privilégiée. Elle permet de valider les libellés qui sont saisis au moment même de la collecte (c'est-à-dire lorsque l'enquêté répond aux questions) et d'optimiser ainsi le taux de réussite du codage.

Si nécessaire, le titulaire peut se rapprocher de l'Insee pour prendre connaissance des modalités qui permettent l'implémentation de Sicore dans leur outil de collecte.

6.3.3 Réalisation de relances multimodes

6.3.3.1 Plateforme d'animation téléphonique pour les relances

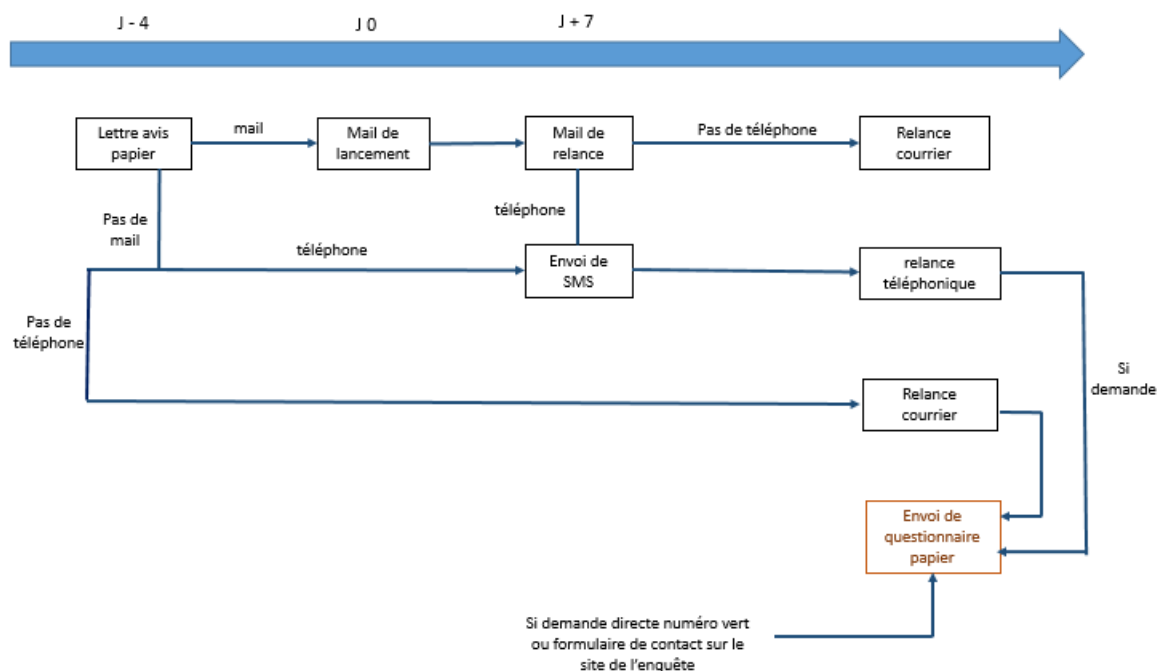
Le contact téléphonique se déroule en deux phases. Dans la première, l'enquêteur doit vérifier avec précision qu'il s'agit bien du numéro où il peut joindre la personne recherchée, en se faisant confirmer le nom, le prénom (s'il figure dans la base de contacts) et la date de naissance de l'enquêté. Dans la seconde, l'enquêteur invite l'enquêté à répondre au questionnaire en ligne sauf si celui-ci préfère recevoir un questionnaire papier.

Le répondant doit obligatoirement être la personne figurant dans le fichier de contacts (les proxys ne sont pas autorisés).

Toutes les coordonnées et tous les contacts disponibles dans le fichier doivent être intégralement exploités afin de perdre le moins de personnes possible. Les appels doivent être effectués sur des jours et des plages horaires différents, dans la limite de 30 tentatives quel que soit le nombre de numéros disponibles.

Etant donné qu'une part de l'échantillon est constituée de personnes mineures au moment de l'enquête, le contact avec le jeune à interroger se fait nécessairement en utilisant le numéro de téléphone des parents. Les numéros téléphoniques des jeunes eux-mêmes ne doivent en aucun cas être utilisés. Ils ne sont mobilisés que dans le cadre de la relance SMS décrites ci-dessus.

Schéma synthétisant les relances :



6.3.3.2 Une relance par mail

Une semaine après l'envoi des courriels de lancement de la collecte, le titulaire doit commencer l'envoi de relances par courriel aux enquêtés n'ayant pas complété le questionnaire avant l'envoi de la relance. La relance doit avoir lieu à un horaire variable au cours de la journée. Des courriels différents sont prévus selon que l'enquêté a commencé à répondre au questionnaire ou non.

Si le mail n'est pas renseigné (moins de 30 % de la base de sondage) ou si le titulaire a connaissance d'un mail retourné *erreur*, le titulaire enclenche une relance téléphonique (cf. paragraphe suivant sur la relance téléphonique)

6.3.3.3 Une relance par SMS et par téléphone

Deux semaines après le lancement de la collecte, une relance par SMS doit être effectuée auprès des enquêtés n'ayant pas complété le questionnaire et pour lesquels un numéro de téléphone portable est disponible. Puis une animation téléphonique avec un appel est effectuée. Elle vise à la fois à inciter les enquêtés n'ayant pas entamé le questionnaire à le commencer, et à pousser les autres à le compléter, des déroulés d'appels différents doivent donc être prévus selon l'avancement de l'enquêté dans le questionnaire.

Les enquêtés ne disposant pas d'une adresse mail valide doivent être relancés en priorité. Lors des appels téléphoniques, il est possible de déclencher un renvoi par courriel des identifiants et/ou du lien personnalisé vers le questionnaire, ainsi que de convenir de l'envoi d'un questionnaire papier à l'enquêté. En cas d'appel réussi où l'enquêté convient de répondre au questionnaire mais sans le commencer dans les 36 heures suivantes, un courriel et/ou un SMS de relance personnalisé est envoyé. La plateforme d'appel doit avoir la possibilité d'intervenir sur le fichier de contact (par exemple pour modifier une adresse mail).

6.3.3.4 Une relance papier

Trois semaines après le lancement de la collecte, une vague de relance papier débute. Elle vise exclusivement les personnes n'ayant pas d'adresse mail ni de numéro de téléphone valable (non-renseigné dans la base de sondage ou constatés invalides/non-attribués lors des étapes précédentes), ainsi qu'éventuellement certaines catégories de personnes identifiées lors de la collecte comme répondant particulièrement peu, ou s'avérant très difficiles à contacter.

6.3.3.5 Envoi de questionnaires papiers

Un enquêté peut demander un questionnaire papier en appelant le numéro vert ou il peut en émettre le souhait lors de relances, ou en utilisant le formulaire de contact présent sur le site Internet de l'enquête. De plus, des questionnaires papiers sont envoyés automatiquement à ceux qui n'ont toujours pas commencé à répondre après 15 jours ouvrés de réception du courrier de relance courrier. Les questionnaires papiers sont accompagnés d'une enveloppe retour préaffranchie.

Le titulaire doit justifier de la date de remise à la poste et le nombre de plis envoyés. Le titulaire notifie à l'Injep dès leur arrivée les retours postaux non ouverts correspondant aux personnes non trouvées à l'adresse indiquée (NPAI).

6.3.3.6 Recherche des numéros de téléphone

Cette tâche débute dès le début de la collecte pour les individus dont l'adresse mail et le téléphone est inconnu. Pour les autres, la recherche des téléphones ne se fait que pour les individus n'ayant pas déjà répondu à l'enquête.

Le fichier transmis initialement par le ministère, issu de la base de sondage Fidéli de l'Insee, comporte au moins un numéro de téléphone filaire ou portable pour près de 70 % des individus et 70 % d'adresses mails. En cumulant les deux, plus de 80 % des individus ont au moins un mail ou un téléphone renseigné. Le titulaire engage une recherche du numéro de téléphone, en modes automatique et manuel, dès lors que pour une personne à interroger aucun numéro ne figure dans les fichiers ou que le ou les numéros disponibles s'avèrent être inutilisables (non attribués, hors service, faux, incomplets...).

Dans la recherche des numéros de téléphone, toutes les différentes adresses disponibles dans le fichier doivent être exploitées, y compris les adresses revenues en NPAI, afin de recueillir les coordonnées téléphoniques de la personne à interroger ou de sa famille (pour les personnes mineures).

Pour l'enquête test, seulement 20 téléphones seront recherchés, et un paragraphe dans le bilan de l'enquête pilote est rédigé sur la méthodologie utilisée et le résultat de cette recherche.

6.3.3.7 Fichier de gestion du suivi des relances

Le fichier de gestion comporte une variable permettant de caractériser le déroulement de la relance. Elle comporte les modalités suivantes :

- L'enquêté a déjà répondu ;
- L'enquêté s'engage à remplir le questionnaire en ligne ;
- La questionnaire papier a été envoyé ;
- Aucun numéro valide trouvé ;
- Sans réponse ou répondeur ;
- Personne injoignable ;
- Refus de répondre ;
- Retour du questionnaire papier NPAI.

6.3.4 Bilan statistique de la collecte

Le titulaire réalise un suivi hebdomadaire pendant toute la période du pilote qu'il envoie une fois par semaine au ministère.

Le bilan statistique global fait apparaître *a minima* :

- Le nombre de connexions par individus ;
- Le nombre d'abandon ;
- Le nombre de questionnaires remplis sur Internet par jour et en cumulé ;
- Le nombre d'enquêtés pour lesquels une recherche du numéro de téléphone a été engagée, en distinguant ceux pour lesquels aucun numéro ne figurait dans les fichiers transmis par le ministère et ceux pour lesquels le ou les numéros disponibles se sont révélés inutilisables, ainsi que, pour chaque catégorie, le nombre de personnes pour lesquels un numéro de téléphone a été trouvé ;
- Le nombre de relances téléphoniques ;
- Le nombre de questionnaires papiers envoyés ;

- Le nombre de questionnaires papiers reçus par jour et en cumulé ;
- Le nombre de faux numéros et de numéros sans réponse ou pour lesquels l'enquêteur tombe sur un répondeur ;
- La durée moyenne de remplissage du questionnaire par Internet par parties ;
- Le nombre d'utilisation du numéro vert (nombre d'appels, nombre de messages laissés, questions posées).

Le titulaire doit effectuer pour le CAWI un reporting, sous forme d'un fichier Excel, des connexions par individu permettant d'identifier toutes les connexions et autorisant notamment les calculs des temps de saisie consacrés aux différentes parties du questionnaire.

Le titulaire est force de proposition pour un reporting circonstancié.

A la suite du pilote, le titulaire réalise un bilan du pilote avec les principaux indicateurs (taux de réponse CAWI, questionnaire papier par région) ainsi que les problèmes rencontrés et les solutions proposées.

6.3.5 Résumé des livrables attendus

Le titulaire remet les livrables suivants dans les délais précisés ci-dessous et conformément au calendrier de réalisation de l'enquête pilote défini conjointement avec le ministère à la mission 1 :

Livrables de la mission 3 : Réalisation de l'enquête pilote	Délai maximum de production des livrables	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
<ul style="list-style-type: none"> - URL du site internet - Mise en ligne du questionnaire - Ouverture du numéro vert - Invitation du ministère à la séance de formation des opérateurs de relance téléphonique, puis envoi du manuel. - Liste nominative des opérateurs téléphoniques avec leurs caractéristiques 	10 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
<ul style="list-style-type: none"> - Masque de relances téléphonique 	15 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés
<ul style="list-style-type: none"> - Suivi hebdomadaire des questionnaires retours par internet (reporting), et de l'utilisation du Numéro Vert 	5 jours ouvrés à partir de la 1 ^{ère} semaine de collecte puis hebdomadaire le temps de la collecte	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
<ul style="list-style-type: none"> - Fichier de gestion du suivi des relances (téléphoniques, courriers) 	5 jours ouvrés à partir de la 1 ^{ère} semaine de collecte puis hebdomadaire le temps de la collecte	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
<ul style="list-style-type: none"> - Bilan rédigé de l'enquête pilote (qui sera versé au dossier pour le Comité du label) 	10 jours ouvrés après la fin de la collecte	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
<ul style="list-style-type: none"> - Bilan statistique global de la collecte 	10 jours ouvrés après la fin de la collecte	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

6.4 Mission 4 : Préparation de l'enquête (UO 4)

Cette mission a pour objet de permettre au titulaire de finaliser le calendrier de réalisation de l'ensemble des prestations pour le déroulement de l'enquête multimode et d'effectuer la mise en page des documents papier ainsi que de modifier le maquetage du questionnaire informatisé en fonction des

corrections opérées suite à l'analyse des résultats de la phase de test du questionnaire et du protocole de collecte. Par défaut, toutes les spécifications de la phase de test sont reprises à l'identique dans l'enquête.

Elle débute à la réception du bon de commande et s'achève à la réception des prestations.

Conformément à son offre, le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

6.4.1 Modifications du questionnaire papier et informatisé

Le titulaire s'engage à prendre en compte les modifications demandées par le ministère (à l'issue du test et à l'issue des recommandations du comité du label de la statistique publique en décembre 2025). Le titulaire doit éventuellement modifier le maquetage du questionnaire en fonction des remarques. Il s'agit notamment de vérifier les intitulés des questions, les modalités de réponse et le respect des filtres, ainsi que la présentation générale du questionnaire.

Un site de pré-production doit être proposé afin que les agents de l'Injep puissent tester les modifications (sur une durée de 5 jours ouvrés).

6.4.2 Modifications des documents de collecte

Le titulaire s'engage à prendre en compte les modifications demandées par le ministère sur les différents documents de collecte, à savoir :

- La lettre avis
- Mail de lancement
- Mails et courriers de relances
- Courrier accompagnant le questionnaire papier

6.4.3 Résumé des livrables attendus

Le titulaire remet les livrables suivants dans les délais précisés ci-dessous et conformément au calendrier de réalisation de l'enquête défini conjointement avec le ministère à la mission 1 :

Livrables de la mission 4 Préparation de l'enquête	Délai maximum de production des livrables	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
- Bons à tirer des documents (lettre-avis, questionnaire papier et lettre d'accompagnement, courriers de relance)	15 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés
- Maquette du questionnaire informatisé modifié URL du site test du questionnaire test	15 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés
- Fiches de dépôt en poste des plis	5 jours ouvrés à compter de la date de dépôt en poste	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés

6.5 Mission 5 : Réalisation de l'enquête (UO 5)

Par défaut, toutes les spécifications de la phase de test sont reprises à l'identique dans l'enquête.

Conformément à son offre, le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

6.5.1 Mise en ligne du questionnaire, mode de connexion

La mise en ligne du questionnaire est effectuée par le titulaire, en liaison avec le ministère. Le site internet doit être accessible dès l'envoi des courriers de lancement.

L'adresse du site web sécurisé, l'identifiant et le mot de passe personnel figurent dans le courrier personnalisé adressé à chaque enquêté majeur et aux familles de chaque enquêté mineur. Les identifiants de connexion doivent permettre un accès direct au questionnaire.

Le titulaire met à disposition des enquêtés à travers le site web sécurisé de l'enquête, un lien leur permettant de consulter les résultats diffusés sur le site internet de la dernière enquête sur la participation associative et les dons des français du ministère.

Lors de son accès au questionnaire, l'enquêté remplit son identifiant et son mot de passe. Chaque questionnaire est associé à un enquêté. Une première page demande à l'enquêté de confirmer son identité. Une fois le questionnaire validé par l'enquêté, l'identifiant ne peut plus être utilisé. L'enquêté peut en revanche s'interrompre dans le remplissage du questionnaire. En se reconnectant, il doit alors pouvoir reprendre le questionnaire là où il l'a laissé (enregistrement des réponses). Une barre de progression indique à l'enquêté le nombre de questions qu'il lui reste à remplir.

Les contraintes techniques sont les mêmes que pour le questionnaire test, mais le nombre de connexion simultanées acceptées par le site doit être plus élevé (10 000).

Précision du site internet dédié à l'enquête :

Le titulaire met à disposition un site internet sécurisé dédié à l'enquête, sur lequel les répondants peuvent saisir leurs réponses. Le site doit également comporter des pages permettant de s'informer sur l'enquête dont le contenu est fourni par l'Injep.

Le site doit être accessible par le protocole sécurisé https. L'adresse URL de la page d'accueil est celle indiquée dans chaque prise de contact et relance, par email et par SMS. Elle doit être suffisamment simple pour être recopiée sur un navigateur. Cette page d'accueil doit immédiatement mettre en évidence l'endroit où saisir l'identifiant et le mot de passe nécessaires à la connexion et à la saisie des réponses.

Le titulaire assure que 10 000 enquêtés puissent se connecter simultanément sans que cela engendre de dysfonctionnements de l'application de télécollecte.

Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour assurer :

- la sécurité et la confidentialité des données saisies sous l'application par les enquêtés ;
- une bande passante permettant une navigation sur le site fluide et sans latence ;
- un mécanisme de sauvegarde des données stockées ;
- des moyens de contournement si l'application est bloquée ;
- une information des personnes cibles par mail de la restauration de l'accès au serveur ou à l'application en cas de dysfonctionnement durable de l'application ;
- une connexion sécurisée au site de télécollecte ;
- une déconnexion automatique de l'application dès lors qu'aucun mouvement ne sera détecté dans un intervalle de temps à définir avec l'Injep suivant le dernier mouvement enregistré ;
- un paramétrage des questionnaires en amont : le premier bloc du questionnaire d'enquête faisant figurer nom, prénom ;
- l'intégration de points de reprise dans le questionnaire de façon à laisser une certaine souplesse aux répondants.

Le titulaire met en œuvre ses engagements et garantit notamment :

- au minimum que l'application soit accessible via un ordinateur, un téléphone ou une tablette, selon les modalités qu'il a proposées dans son offre ;
- au minimum que l'application soit compatible avec les navigateurs Chrome (version 90 ou postérieure), Internet Explorer (version 11 ou postérieure), Edge (version XX ou postérieure) et Safari (version 15 ou postérieure) ;
- la conservation des données saisies avant l'interruption d'un dysfonctionnement ;
- la récupération de toutes les données dans l'état où elles étaient un jour plus tôt et la conservation des sauvegardes, au moins journalières, pendant une période d'une semaine minimum ;
- que les informations saisies avant la déconnexion automatique soient conservées par l'application.

Le titulaire met en œuvre le niveau de service qu'il a défini dans son mémoire technique et respecte le délai maximum d'intervention sur lequel il s'est engagé en cas d'indisponibilité des serveurs et de

l'application. La plateforme ne peut être arrêtée plus de 2 jours calendaires consécutifs pour raison de maintenance pendant la durée de la collecte. Le titulaire prend toutes dispositions nécessaires pour informer les enquêtés d'un éventuel dysfonctionnement et de la réouverture du service.

Le titulaire met en œuvre les procédures de sauvegarde et de restauration des données.

Le titulaire met en œuvre les modalités de connexion sécurisées, et qui sont au minimum une connexion par identifiant et mot de passe.

La plateforme comporte une présentation de l'enquête, et permet l'accès à :

- un espace personnalisé pour répondre au questionnaire ;
- un formulaire de contact visant à recueillir les demandes et problèmes des utilisateurs.

Le titulaire garantit au minimum l'existence de 2 états du questionnaire : « en cours » (permettant de répondre partiellement dans un premier temps, d'enregistrer les données saisies et de fermer l'application avant de reprendre ultérieurement le questionnaire pour compléter ou corriger leurs réponses avant de le valider définitivement) ou « validé » (et au minimum qu'une fois le questionnaire validé le répondant ne puisse plus le modifier). Un écran est prévu pour ces 2 types d'états lors de la déconnexion : pour l'état « en cours » il est rappelé à l'enquêté que son questionnaire est incomplet et qu'il doit revenir le compléter ; pour l'état « validé » il est indiqué que le questionnaire est complet et que l'enquêté est remercié pour sa participation à l'enquête.

Le titulaire s'engage à optimiser le taux de disponibilité de l'application pour permettre cette saisie. Il est rappelé que la plateforme ne peut être arrêtée plus de 2 jours calendaires consécutifs au maximum pendant la durée de l'enquête. Le titulaire met en œuvre les moyens, méthodes et procédures qu'il a défini dans son offre à cette fin. En cas d'arrêt supérieur à 2 jours calendaires consécutifs le titulaire s'engage à allonger la période de collecte du nombre de jours perdus. Le titulaire héberge et est disponible pour résoudre tout dysfonctionnement éventuel pendant toute la période de collecte. Il met en place un formulaire de contact sur la plateforme afin de recueillir les demandes et problèmes des utilisateurs.

Sécurité

Les données collectées sont des données individuelles couvertes par le secret statistique.

La sécurité de la plateforme de collecte est un élément essentiel. Afin de l'assurer, le titulaire s'engage à veiller à ce que la sécurité du système soit effective et l'intégrité des données préservée. Il s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques, procédurales et organisationnelles adaptées aux exigences de sécurité énoncées. Celles-ci respectent les exigences du référentiel général de sécurité interministériel accessibles à l'adresse suivante :

<https://cyber.gouv.fr/la-securite-des-systemes-dinformation>

Exercice du droit d'accès et de rectification

Les enquêtés doivent avoir connaissance qu'ils peuvent exercer leur droit d'accès et de rectification, conformément à la loi n° 78.17 du 6 janvier 1978, par courrier, téléphone (numéro vert) ou courriel. Le titulaire est chargé de la gestion de ce droit d'accès. L'enquêté doit être averti dans la lettre avis (y compris le mail de lancement), sur le site lors du remplissage du questionnaire, dans les relances mails, et dans la lettre accompagnant le questionnaire papier.

Afin de permettre l'exercice du droit d'accès et de rectification, le titulaire doit conserver pendant 12 mois les fichiers initialement transmis par l'Injep. Il conserve aussi une copie des questionnaires complets pendant 12 mois après leur saisie. Ceci permet aux enquêtés d'exercer leur droit d'accès aux données les concernant et le cas échéant de rectification. Dans ce cas, le titulaire renvoie un questionnaire aux personnes qui veulent rectifier des données.

12 mois après la fin de la collecte, le titulaire détruit le fichier contenant les coordonnées des répondants à l'enquête et fournit à l'Injep un PV de destruction, dans un délai de 15 jours ouvrés après la destruction.

Durée d'accès pour les enquêtés

Les enquêtés n'ont accès au questionnaire que durant la collecte.

Fourniture du fichier des 300 premiers questionnaires Internet

Dès que le nombre d'enregistrements est atteint, le titulaire fournit au ministère les 300 premiers questionnaires Internet afin que le ministère s'assure du bon fonctionnement du CAWI au niveau de l'enregistrement des réponses.

6.5.2 Numéro vert et formulaire de contact

Pendant la collecte, à la date de dépôt des envois postaux, le titulaire ouvre un numéro vert gratuit qui doit figurer sur la lettre avis adressée aux enquêtés et aux familles d'enquêtés mineurs. Cette ligne est ouverte de 16h30 à 20h00 en semaine et de 11h00 à 18h00 le samedi. En dehors des horaires d'ouverture, les personnes appelant ont la possibilité de laisser un message et leurs coordonnées sur une boîte vocale. Les personnes du titulaire assurant ce service sont formées par le titulaire au cours d'une réunion à laquelle le ministère participe. Une liste nominative des opérateurs téléphoniques affectés à l'opération doit être communiquée au ministère avant le démarrage effectif du terrain, avec l'indication de leurs caractéristiques (sexe, niveau de diplôme, âge).

Lors de l'appel à ce Numéro Vert, il pourra être demandé par un enquêté l'envoi d'une lettre-avis ou d'un courriel, ainsi que d'un questionnaire papier avec enveloppe retour préaffranchie.

Mise en place d'un formulaire de contact

Le titulaire met en place un formulaire de contact pour recueillir les demandes d'information sur l'enquête, sur la plateforme internet et sur le questionnaire, et il prévoit, à la demande la possibilité d'envoyer un questionnaire papier avec enveloppe de retour préaffranchie (une option clairement visible doit être prévue à cet effet). Ce formulaire de contact a également vocation à permettre aux enquêtés d'exercer leur droit d'accès aux données les concernant et, le cas échéant, de rectification tel que précisé par la Loi « Informatique et libertés ».

Le formulaire de contact est mentionné sur tous les documents transmis aux enquêtés. Les demandes doivent être traitées dans un délai de trois jours ouvrés.

Recueil de la profession

Des informations sur la profession sont collectées pour permettre un codage de cette variable en nomenclature française.

Ce codage doit être réalisé par le logiciel Sicore de l'Insee ou une solution technique similaire qui propose un codage automatique de cette variable à partir de libellés renseignés par les enquêtés. Des reprises manuelles sont nécessaires quand le libellé recueilli n'a pas permis un codage automatique par Sicore. Elles sont très vraisemblablement confiées à l'Insee.

La version embarquée de Sicore ou d'une solution technique similaire est privilégiée. Elle permet de valider les libellés qui sont saisis au moment même de la collecte (c'est-à-dire lorsque l'enquêté répond aux questions) et d'optimiser ainsi le taux de réussite du codage.

Si nécessaire, le titulaire peut se rapprocher de l'Insee pour prendre connaissance des modalités qui permettent l'implémentation de Sicore dans leur outil de collecte.

6.5.3 Réalisation de relances multimodes

6.5.3.1 Plateforme d'animation téléphonique pour les relances

Le contact téléphonique se déroule en deux phases. Dans la première, l'enquêteur doit vérifier avec précision qu'il s'agit bien du numéro où il peut joindre la personne recherchée, en se faisant confirmer le nom, le prénom (s'il figure dans la base de contacts) et la date de naissance de l'enquêté. Dans la seconde, l'enquêteur invite l'enquêté à répondre au questionnaire en ligne sauf si celui-ci préfère recevoir un questionnaire papier.

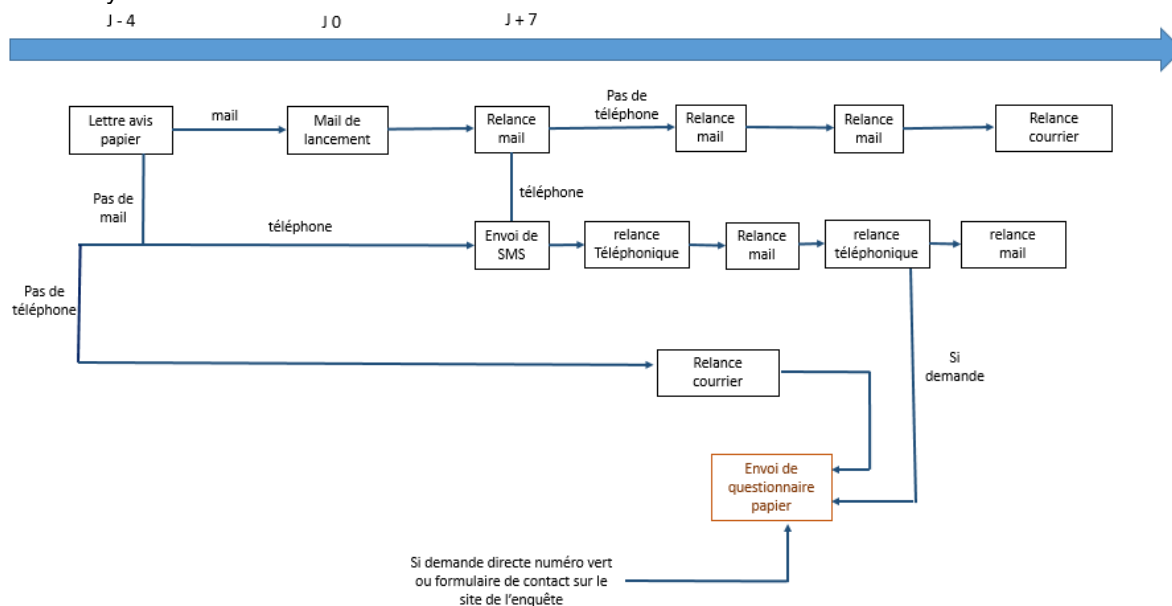
Le répondant doit obligatoirement être la personne figurant dans le fichier de contacts (les proxys ne sont pas autorisés).

Toutes les coordonnées et tous les contacts disponibles dans le fichier doivent être intégralement exploités afin de perdre le moins de personnes possible. Les appels doivent être effectués sur des jours et des plages horaires différents, dans la limite de 30 tentatives quel que soit le nombre de numéros disponibles.

Etant donné qu'une part de l'échantillon est constituée de personnes mineures au moment de l'enquête, le contact avec le jeune à interroger se fait nécessairement en utilisant le numéro de téléphone des

parents. Les numéros téléphoniques des jeunes eux-mêmes ne doivent en aucun cas être utilisés. Ils ne sont mobilisés que dans le cadre de la relance SMS décrites ci-dessus.

Schéma synthétisant les relances :



6.5.3.2 Relances par mail

Une semaine après l'envoi des courriels de lancement de la collecte, le titulaire doit commencer l'envoi de relances par courriel aux enquêtés n'ayant pas complété le questionnaire avant l'envoi de la relance. La relance a lieu à un horaire variable au cours de la journée. Des courriels différents doivent être prévus selon que l'enquêté a commencé à répondre au questionnaire ou non.

Si le mail n'est pas renseigné (moins de 30 % des individus de la base de sondage) ou si le titulaire a connaissance d'un mail retourné *erreur*, il enclenche une relance téléphonique (cf paragraphe suivant sur la relance téléphonique).

Trois vagues de relances par courriel sont prévues, à un horaire variable au cours de la journée et espacées d'au plus 15 jours. Des courriels différents doivent être prévus selon que l'enquêté a commencé à répondre au questionnaire ou non.

6.5.3.3 Relances SMS et téléphoniques

Deux semaines après le lancement de la collecte, une relance par SMS est effectuée auprès des enquêtés n'ayant pas complété le questionnaire et pour lesquels un numéro de téléphone portable est disponible. Puis une animation téléphonique débute auprès des enquêtés n'ayant pas complété le questionnaire. Elle vise à la fois à inciter les enquêtés n'ayant pas entamé le questionnaire à le commencer, et à pousser les autres à le compléter, des déroulés d'appels différents doivent donc être prévus selon l'avancement de l'enquêté dans le questionnaire.

Les enquêtés ne disposant pas d'une adresse mail valide sont relancés en priorité. Lors des appels téléphoniques, il sera possible de déclencher un renvoi par courriel des identifiants et/ou du lien personnalisé vers le questionnaire, ainsi que de convenir de l'envoi d'un questionnaire papier à l'enquêté. En cas d'appel réussi où l'enquêté convient de répondre au questionnaire mais sans le commencer dans les 36 heures suivantes, un courriel et/ou un SMS de relance personnalisé est envoyé. Il faut que la plateforme d'appel puisse avoir la possibilité d'intervenir sur le fichier de contact (par exemple pour modifier une adresse mail).

Au moins 3 vagues de relances téléphoniques sont prévues, et si un enquêté contacté avec succès lors d'une vague précédente n'a toujours pas répondu au questionnaire, il est de nouveau susceptible d'être appelé lors de la vague suivante, mais les relances qui lui sont destinées tiendront compte de ce contact préalable.

6.5.3.4 Une relance papier

Trois semaines après le lancement de la collecte, une vague de relance papier débute. Elle vise exclusivement les personnes n'ayant pas d'adresse mail ni de numéro de téléphone valable (non-enseigné dans la base de sondage ou constatés invalides/non-attribués lors des étapes précédentes), ainsi qu'éventuellement certaines catégories de personnes identifiées lors de la collecte comme répondant particulièrement peu, ou s'avérant très difficiles à contacter.

6.5.3.5 Envoi de questionnaires papiers

Un enquêté peut demander un questionnaire papier en appelant le numéro vert ou il peut en émettre le souhait lors de relances, ou en utilisant le formulaire de contact présent sur le site Internet de l'enquête. De plus, ils sont envoyés automatiquement à ceux qui n'ont toujours pas répondu après 15 jours de réception du courrier de relance courrier.

Les questionnaires papiers sont accompagnés d'une enveloppe retour préaffranchie.

Le titulaire doit justifier de la date de remise à la poste et le nombre de plis envoyés. Le titulaire notifie à l'Injep dès leur arrivée les retours postaux non ouverts correspondant aux personnes non trouvées à l'adresse indiquée (NPAI).

6.5.3.6 Recherche des numéros de téléphone

Cette tâche peut débuter dès le début de la collecte pour les individus dont l'adresse mail et le téléphone est inconnu. Pour les autres, la recherche des téléphones ne se fait que pour les individus n'ayant pas déjà répondu à l'enquête.

Le fichier transmis initialement par le ministère, issu de la base de sondage Fideli de l'Insee, comporte au moins un numéro de téléphone filaire ou portable pour près de 70 % des individus et 70 % d'adresses mails. En cumulant les deux, plus de 80 % des individus ont au moins un mail ou un téléphone renseigné.

Le titulaire engage une recherche du numéro de téléphone, en modes automatique et manuel, dès lors que pour une personne à interroger aucun numéro ne figure dans les fichiers ou que le ou les numéros disponibles s'avèrent être inutilisables (non attribués, hors service, faux, incomplets...).

Dans la recherche des numéros de téléphone, toutes les différentes adresses disponibles dans le fichier doivent être exploitées, y compris les adresses revenues en NPAI, afin de recueillir les coordonnées téléphoniques de la personne à interroger ou de sa famille (pour les personnes mineures).

6.5.3.7 Fichier de gestion de suivi des relances

Le fichier de gestion comporte une variable permettant de caractériser le déroulement de la relance. Elle comporte les modalités suivantes :

- L'enquêté a déjà répondu ;
- L'enquêté s'engage à remplir le questionnaire en ligne ;
- La questionnaire papier a été envoyé ;
- Aucun numéro valide trouvé ;
- Sans réponse ou répondeur ;
- Personne injoignable ;
- Refus de répondre ;
- Retour du questionnaire papier NPAI.

6.5.4 Bilan statistique de la collecte

Le titulaire réalise un suivi hebdomadaire pendant toute la période de collecte qu'il envoie une fois par semaine au ministère.

Le bilan statistique global fait apparaître *a minima* :

- Le nombre de connexions par individus ;
- Le nombre d'abandon ;
- Le nombre de questionnaires remplis sur Internet par jour et en cumulé ;
- Le nombre d'enquêtés pour lesquels une recherche du numéro de téléphone a été engagée, en distinguant ceux pour lesquels aucun numéro ne figurait dans les fichiers transmis par le ministère et ceux pour lesquels le ou les numéros disponibles se sont révélés inutilisables, ainsi que, pour chaque catégorie, le nombre de personnes pour lesquels un numéro de téléphone a été trouvé ;
- Le nombre de relances téléphoniques ;
- Le nombre de questionnaires papiers envoyés ;
- Le nombre de questionnaires papiers reçus par jour et en cumulé ;
- Le nombre de faux numéros et de numéros sans réponse ou pour lesquels l'enquêteur tombe sur un répondeur ;
- La durée moyenne de remplissage du questionnaire par Internet par parties ;
- Le nombre d'utilisation du numéro vert (nombre d'appels, nombre de messages laissés, questions posées).

Le titulaire doit effectuer pour le CAWI un reporting, sous forme d'un fichier Excel, des connexions par individu permettant d'identifier toutes les connexions et autorisant notamment les calculs des temps de saisie consacrés aux différentes parties du questionnaire.

Le titulaire est force de proposition pour un reporting circonstancié.

6.5.5 Résumé des livrables attendus

Le titulaire remet les livrables suivants dans les délais précisés ci-dessous et conformément au calendrier de réalisation de l'enquête défini conjointement avec le ministère à la mission 1 :

Livrables de la mission 5 : Réalisation de l'enquête	Délai maximum de production des livrables	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
- Masque de relance téléphonique développé	10 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés
- URL du site internet - Mise en ligne du questionnaire - Ouverture du numéro vert - Invitation du ministère à la séance de formation des opérateurs de relance téléphonique, puis envoi du manuel. - Liste nominative des opérateurs téléphoniques avec leurs caractéristiques	10 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
- Suivi hebdomadaire des questionnaires retours par internet (reporting), et de l'utilisation du Numéro Vert	5 jours ouvrés à partir de la 1 ^{ère} semaine de collecte puis hebdomadaire le temps de la collecte	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
- Fichier des 300 premiers questionnaires internet	5 jours ouvrés après la validation de 300 questionnaires internet	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés

- Fichier de gestion du suivi des relances (téléphoniques, courriers)	5 jours ouvrés à partir de la 1 ^{ère} semaine de collecte puis hebdomadaire le temps de la collecte	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
- Bilan statistique global de la collecte	10 jours ouvrés après la fin de collecte	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

6.6 Mission 6 : Traitement de l'enquête une fois la collecte terminée (UO 6)

Cette mission a pour objet la gestion des retours et la vérification des questionnaires Internet et papier. Elle débute à la réception du bon de commande et s'achève à la réception des prestations.

Conformément à son offre, le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

6.6.1 Enregistrement des questionnaires papiers en retour et des plis retournés non-ouverts

Les questionnaires retournés doivent être enregistrés une semaine après la réception.

6.6.2 Restitution des fichiers

Le titulaire restitue l'ensemble des informations recueillies, triées par numéros d'identification, sous la forme de deux fichiers : un fichier de données unique et un fichier de gestion.

Le fichier de données reprend l'ensemble des réponses aux questionnaires, qu'elles aient été renseignées par internet ou par papier. Le dessin de fichier est fourni par le ministère.

Le fichier de gestion comporte l'intégralité des variables initialement transmises par le ministère, ainsi que les nouvelles coordonnées postales et téléphoniques recueillies au cours de l'enquête. Il comprend en outre pour chaque enregistrement une variable ENQUETE qui permet d'identifier les modalités de réponses : a répondu par internet, a répondu par papier, n'a pas répondu, hors champ (décès, départ à l'étranger). Le dessin de fichier est proposé par le titulaire au commencement de l'enquête pour validation par le ministère.

Ces fichiers sont transmis sous forme de fichiers ASCII délimités (*.csv ou *.txt avec tabulations comme séparateurs), selon un dessin d'enregistrement unique défini à l'avance par le ministère. Avant leur remise, ces fichiers doivent faire l'objet de contrôles qui sont spécifiés par le ministère et qui ont notamment pour objet de vérifier qu'il ne comporte aucun code impossible ni variable à blanc.

Les fichiers sont éventuellement compressés par PKZIP ou COMPRESS UNIX ou tout autre standard auto-décompressible. Le titulaire met à disposition du ministère un outil d'échange sécurisé (code d'accès et https) qui permet la remise de fichiers. Cet outil peut également contribuer au suivi des opérations. L'usage de la messagerie électronique, notamment pour la transmission de données à caractère nominatif, est à proscrire. En l'absence d'outil d'échange, les fichiers, préalablement cryptés, sont remis sur clés USB. Dans le cas où ces normes ne peuvent être respectées, le titulaire du marché prend contact dès que possible avec le centre informatique du ministère de l'éducation nationale, pour établir un protocole de livraison des données informatiques.

La livraison du fichier de données (qui ne doit pas être un fichier Excel) s'accompagne de la livraison d'un fichier Excel reprenant l'ensemble des commentaires recueillis à l'issue de l'enquête en ligne et par téléphone.

Le titulaire produit finalement un tableau de bilan d'exploitation global reprenant toutes les étapes des actions menées permettant de situer tous les individus des échantillons de départ.

Le fichier de données (bases de l'enquête) est accompagné d'un dictionnaire des codes des variables qui précise de quelle question provient la variable, si elle est brute, redressée ou calculée ainsi que les filtres présents.

L'Injep réalise les opérations post-collecte de correction des non-réponses et de redressement de l'échantillon.

6.6.3 Résumé des livrables attendus

Le titulaire remet les livrables suivants dans les délais précisés ci-dessous et conformément au calendrier de réalisation de l'enquête défini conjointement avec le ministère à la mission 1 :

Livrables de la mission 6 : Traitement de l'enquête une fois la collecte terminée	Délai maximum de production des livrables	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
- Fichier de données (bases de l'enquête)	15 jours ouvrés après la réception du bon de commande	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés
- Fichier de gestion	15 jours ouvrés après la réception du bon de commande	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
- Dictionnaire des codes des variables	1 mois après la réception du bon de commande	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
- Bilan d'exploitation global	15 jours ouvrés après la réception du bon de commande	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

6.7 - Mission 7 : Réalisation de l'enquête par téléphone pour les DROM (UO 7)

En cas de trop faible taux de réponse dans les DROM identifié lors du test, la mise en place d'un plateau téléphonique spécifiquement pour les DROM doit être prévu pour la réalisation de l'enquête principale en 2026 afin de permettre une passation du questionnaire par téléphone.

Le lancement de cette mission est décidé par le ministère, en fonction des résultats, après l'enquête pilote avec l'émission d'un bon de commande.

6.7.1 Plateforme téléphonique

Si cette prestation est commandée, une plateforme dédiée au DROM permet à un enquêteur de saisir les réponses par téléphone. En effet, l'enquêteur a la possibilité de basculer sur le questionnaire CAWI développé pour l'interrogation par Internet avec les codes de connexion de l'enquêté.

Avant le lancement de l'enquête par téléphone, le ministère réalise un pré-test sur 5 questionnaires complets avec la plateforme téléphonique.

Ce test a pour objet de valider les instructions aux enquêteurs, la bonne compréhension du questionnaire, et la bonne prise en compte de toutes les situations possibles de façon à vérifier qu'il n'y a pas de blocage du système. Il fait l'objet d'un compte rendu détaillé sur son déroulement.

Composition des équipes

Le titulaire s'assure que les enquêteurs et superviseurs dédiés à l'opération sont en nombre suffisant pour que la totalité des coordonnées téléphoniques soient mises en exploitation. Le nombre d'enquêteurs et superviseurs prévu par le candidat doit être précisé dans son offre.

Les enquêteurs doivent être les mêmes durant la plus grande partie de l'enquête. Leurs compétences dans ce type d'enquête doivent être suffisantes pour renforcer l'efficacité des contacts et la pertinence des retours de terrain.

Une liste nominative des superviseurs et enquêteurs affectés à l'opération doit être communiquée au ministère avant le démarrage effectif de l'enquête, avec l'indication de leur expérience en matière d'enquête et de leur niveau d'études.

Formation des enquêteurs

Le titulaire assure la formation de l'ensemble des intervenants dédiés à l'opération. Il organise une réunion de formation à l'attention de tous les enquêteurs amenés à intervenir, dans laquelle le questionnaire leur est présenté, avec des exercices « à blanc » pour vérifier la bonne compréhension de toutes les questions.

Le ministère participe à cette réunion de formation, au cours de laquelle ils présentent les objectifs du test de l'enquête.

Un manuel à l'attention des enquêteurs est rédigé par le titulaire et validé par le ministère. Il intègre notamment un argumentaire pour les cas où l'enquêté (ou sa famille pour un enquêté mineur) refuse de participer à l'enquête.

Contacts téléphoniques

Le contact téléphonique se déroule en deux phases. Dans la première, l'enquêteur doit vérifier avec précision qu'il s'agit bien du numéro où il peut joindre la personne recherchée, en se faisant confirmer le nom, le prénom (s'il figure dans la base de contacts) et la date de naissance de l'enquêté. Dans la seconde, l'enquêteur propose à l'enquêté de passer le questionnaire s'il est disponible immédiatement. Dans le cas contraire, l'enquêteur prend rendez-vous pour rappeler l'enquêté en demandant le numéro de téléphone sur lequel il peut être rappelé.

Le répondant doit obligatoirement être la personne figurant dans le fichier de contacts (les proxys ne sont pas autorisés).

Toutes les coordonnées et tous les contacts disponibles dans le fichier doivent être intégralement exploités afin de perdre le moins de personnes possible. Les appels doivent être effectués sur des jours et des plages horaires différents, dans la limite de 30 tentatives quel que soit le nombre de numéros disponibles (5 appels max par jour par enquêté).

Cas des enquêtés mineurs

Etant donné qu'une part de l'échantillon est constituée de personnes mineures au moment de l'enquête, le contact avec le jeune à interroger se fait nécessairement en utilisant le numéro de téléphone des parents. Les numéros téléphoniques des jeunes eux-mêmes ne doivent en aucun cas être utilisés.

Le contact téléphonique se déroule alors en deux phases. Dans la première, l'enquêteur doit vérifier avec précision qu'il s'agit bien du numéro où il peut joindre le jeune recherché, en se faisant confirmer auprès des parents, le nom, le prénom (s'il figure dans la base de contacts) et la date de naissance de l'enfant. Dans la seconde, l'enquêteur propose aux parents de passer le questionnaire à leur enfant s'il est disponible immédiatement. Dans le cas contraire, l'enquêteur prend rendez-vous pour rappeler l'enfant en demandant aux parents le numéro de téléphone sur lequel l'enfant peut être rappelé.

Déroulement de l'enquête téléphonique

La durée moyenne de l'interrogation téléphonique peut être estimée à 20 minutes.

Les interviews auront lieu du lundi au vendredi de 10h00 à 13h00 puis de 16h00 à 21h00 heure locale ainsi que le samedi de 10h00 à 18h00 heure locale (hors jours fériés) (30 tentatives maximum régulièrement réparties dans le temps et 8 sonneries maximum à chaque tentative et 5 essais d'appel par jour maximum). Lorsque les horaires ne permettent pas de joindre la personne à interroger, il faut prévoir une possibilité de prise de rendez-vous hors plage horaire.

Les interviews réalisées doivent donner lieu à des contrôles réguliers par le superviseur et le chargé d'études du titulaire dédiés à l'opération afin de s'assurer de la qualité des informations saisies par les enquêteurs. La manière dont ces aspects sont pris en charge par le titulaire doit être explicitement conforme à la description faite dans son offre.

Le ministère doit pouvoir accéder au plateau téléphonique et réaliser des écoutes (sur site ou à distance) à tout moment sans demande préalable.

Gestion de l'enquête téléphonique

Le fichier de gestion comporte une variable permettant de caractériser le déroulement de la phase téléphonique pour tous les non-répondants à la collecte en ligne. Elle comporte les modalités suivantes :

- Questionnaire rempli par téléphone (l'enquêté a répondu) ;
- Aucun numéro valide trouvé ;
- Sans réponse ou répondeur ;
- Personne injoignable ;
- Refus de répondre.

6.7.2 Bilan statistique et livraison de fichier

Le titulaire réalise un suivi quotidien pendant toute la période de l'enquête qu'il envoie deux fois par semaine au ministère. Le bilan statistique global fait apparaître *a minima* :

- le nombre d'enquêtés pour lesquels une recherche du numéro de téléphone a été engagée, en distinguant ceux pour lesquels aucun numéro ne figurait dans les fichiers transmis par le ministère et ceux pour lesquels le ou les numéros disponibles se sont révélés inutilisables, ainsi que, pour chaque catégorie, le nombre de personnes pour lesquels un numéro de téléphone a été trouvé ;
- le nombre de questionnaires remplis sur Internet par jour et en cumulé ;
- le nombre de questionnaires téléphoniques passés par jour et en cumulé ;
- le nombre de rendez-vous en attente ;
- le nombre de faux numéros et de numéros sans réponse ou pour lesquels l'enquêteur tombe sur un répondeur ;
- la part de questionnaires passés sur téléphones portables ;
- la durée moyenne de remplissage du questionnaire par Internet ;
- la durée moyenne de l'interview pour la passation d'un questionnaire.

6.7.3 Résumé des livrables attendus

Le titulaire remet les livrables suivants dans les délais précisés ci-dessous. Un calendrier alternatif en cas de commande de cette mission sera défini avec le ministère.

Livrables Mission 7 : enquête par téléphone DROM	Délai maximum de production des livrables	Délai maximum de recette au ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
- Invitation à la séance de formation des opérateurs téléphoniques - Liste nominative des opérateurs téléphoniques avec leurs caractéristiques	10 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
- Manuel à l'attention des enquêteurs, fourni au moment de leur formation	Le jour ouvré de la formation	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
- Fichier des réponses au pré-test et documentation du fichier (description du fichier et dictionnaire des variables)	15 jours ouvrés après le test	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés
- fichier de gestion	Bi hebdomadaire pendant l'enquête	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés
- bilan statistique (rattaché au bilan statistique global)	15 jours ouvrés après la fin de l'enquête	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

6.8 Opération de vérification - recette

La recette a pour objet de valider le contenu, la forme et la qualité des produits livrés.

Le titulaire remet les livrables dans le délai indiqué dans la colonne « délai maximum de production des livrables ».

Par dérogation à l'article 28.2 du CCAG-PI, à compter de la livraison, le ministère dispose du délai indiqué dans la colonne « délai maximum de recette » pour transmettre au titulaire des observations et/ou des demandes de correction.

Par dérogation à l'article 29.2.1 du CCAG-PI, à compter de la réception des observations, le titulaire dispose du délai indiqué dans la colonne « délai maximum de correction éventuelle » pour intégrer les observations et/ou les demandes de correction dans les livrables et les transmettre de nouveau au ministère.

Après analyse de ces corrections, le ministère peut décider :

- soit d'ajourner les prestations : le titulaire dispose à nouveau du nombre de jours indiqué dans la colonne « délai maximum de correction éventuelle » pour corriger les livrables et les transmettre de nouveau au ministère. Le ministère applique les pénalités à compter de la décision d'ajournement et jusqu'à remise du livrable corrigé ;
- soit de résilier le marché, conformément à l'article 19 du CCP.

Les délais d'exécution sont définis en jours ouvrés soit du lundi au vendredi (de 9h00 à 18h00) sauf samedi, dimanche et jours fériés.

Le ministère établit un procès-verbal de recette définitive lorsque l'ensemble des prestations commandées est approuvé.

Les prestations ne font pas l'objet d'une garantie technique. Le présent CCP déroge ainsi à l'article 30 du CCAG/PI.

Tout dépassement de délai sera passible des pénalités de retard prévues à l'article 16.1 du CCP.

6.9 Calendrier prévisionnel des prestations

Mission 1 : Initialisation du marché

Dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande pour la mission 1, le titulaire organise une réunion de lancement dans les locaux du ministère et prévoit le calendrier.

Mission 2 : Préparation de l'enquête pilote

Dans les 4 mois suivant la notification du marché, l'enquête pilote doit être prête avec les différents documents de collecte validés avec le ministère, les questionnaires en ligne et papier prêts à être mis en ligne et envoyés.

Mission 3 : Réalisation de l'enquête pilote

Dans les 4 mois suivant la notification du marché, l'enquête pilote doit être terminée et les différents fichiers de gestion et bases fournies au ministère, étant donné qu'ils doivent compléter le dossier du label envoyé mi-novembre.

Mission 4 Préparation de l'enquête

Deux mois avant la collecte, les documents de l'enquête doivent être modifiés suite aux retours de l'enquête pilote test.

Mission 5 : Réalisation de l'enquête

L'enquête doit être réalisée au semestre 1 de 2026.

Mission 6 : Traitement de l'enquête après collecte

Les fichiers de l'enquête (fichiers de gestion, bases) doivent être fournis au plus tard 3 semaines après la clôture de l'enquête.

Mission 7 : Réalisation de l'enquête par téléphone DROM

Si l'enquête par téléphone pour les DROM est déclenchée, cette mission commence en même temps que la collecte CAWI.

6.10 Lieu d'exécution des prestations

Les réunions pour lesquelles la présence d'un représentant du titulaire est requise ont lieu dans les locaux du ministère situés à Paris ou dans les autres implantations du ministère sur Paris ou en région parisienne.

A l'exception des cas indiqués au CCP, les autres prestations sont assurées par l'équipe du titulaire dans ses locaux.

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

ARTICLE 7 / LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les enquêtes qualitatives seront réalisées en France métropolitaine et en DROM.

Les réunions pour lesquelles la présence d'un représentant du titulaire est requise ont lieu dans les locaux du ministère situés 95 avenue de France dans le 13ème arrondissement de Paris, ou dans les autres implantations du ministère sur Paris ou en région parisienne.

A l'exception des cas indiqués au CCP pour lesquels une présence du titulaire au sein des équipes de réalisation du ministère est requise, les autres prestations sont assurées par l'équipe du titulaire dans ses locaux.

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

ARTICLE 8 / CLAUSE SOCIALE - ACTION DE FORMATION SOUS STATUT SCOLAIRE AU BENEFICE DE JEUNES EN SITUATION OU EN RISQUE DE DECROCHAGE SCOLAIRE

Le titulaire s'engage à réaliser une action de formation d'un ou plusieurs élèves de 16 à 25 ans suivi(s) par un référent de l'Education nationale :

- Soit en situation de décrochage scolaire (article L.122-2 du code de l'éducation)
- Soit soumis à l'obligation de formation (article L.114-1 et R.114-1 du code de l'éducation).

En cas de réalisation du stage en dehors du territoire national, cette action bénéficie :

- Soit à un élève à besoins spécifiques inscrit dans un établissement scolaire français et suivi par un référent de l'Education nationale (articles L.124-19 et L.124-20 du code de l'éducation).
- Soit à un élève à besoins spécifiques inscrit dans un établissement scolaire étranger et suivi par tout dispositif équivalent, impliquant des personnels éducatifs.

En tant que condition d'exécution du présent marché prenant en compte des considérations sociales, en application de l'article L.2112-2 du code de la commande publique, la clause sociale de formation sous statut scolaire doit être liée à l'objet du marché. Les activités proposées par le titulaire dans la « fiche entreprise » doivent impérativement respecter cette exigence.

Le volume horaire minimal exigé est de **300 heures**, à réaliser pendant la période ferme du marché. Néanmoins, le titulaire peut dépasser le volume horaire s'il le souhaite.

A l'initiative du référent de l'Éducation nationale, le volume horaire de clause sociale de formation sous statut scolaire prévu au présent marché peut être divisé pour donner lieu à plusieurs stages au bénéfice de plusieurs élèves à besoins spécifiques.

1. Encadrement de l'élève

Dans le cadre de la clause sociale de formation sous statut scolaire, l'élève bénéficiaire est sous statut scolaire. Une convention de stage tripartite est conclue entre l'entreprise, l'établissement scolaire de rattachement et l'élève (ou son représentant légal).

Le titulaire du marché reçoit l'élève dans ses locaux, et désigne à cet effet un « référent entreprise » qui accompagne l'élève dans les tâches qui lui sont confiées.

L'élève est aussi accompagné par un « référent de l'Education nationale » (enseignants, CPE, référent décrochage scolaire, intervenant SRE, coordonnateur de dispositif relais).

Le référent entreprise et le référent de l'Education nationale sont en relation directe.

Dans les conditions de l'article L. 124-6 du code de l'éducation, une gratification doit être versée au stagiaire (<https://www.service-public.fr/simulateur/calcul/gratification-stagiaire>).

A tout moment, le titulaire peut aller au-delà des objectifs fixés par le marché.

2. Les étapes de mise en œuvre du stage

Lors de la réunion de lancement du marché, la clause sociale de formation sous statut scolaire est abordée (confirmation des contacts inscrits dans la « Fiche entreprise », rappel des spécificités du public concerné, adaptabilité des missions, etc.).

Une réunion spécifique à la mise en œuvre de la clause sociale est organisée, à l'initiative du référent de l'Education nationale, dès qu'un élève est présenté au titulaire. La présence du référent entreprise est obligatoire et celle du responsable des ressources humaines souhaitable. A cette occasion, la « fiche entreprise » - qui a une fonction de dialogue – peut être modifiée en fonction de l'élève proposé par le référent de l'Education nationale. La nouvelle « fiche entreprise » finalisée est alors transmise au Ministère par le titulaire.

Le titulaire transmet également au Ministère la convention de stage tripartite signée.

S'il rencontre des difficultés pour faire face à son engagement, le titulaire doit informer le Ministère et le référent de l'Education nationale. Dans ce cas, le Ministère et le référent de l'Education nationale étudient en concertation avec le titulaire les moyens à mettre en œuvre pour parvenir à la réalisation des objectifs fixés.

En application de l'article L.2194-1 1° du code de la commande publique, les conditions de mise en œuvre de la clause sociale de formation sous statut scolaire pourront être revues par les parties au contrat. Les nouvelles modalités sont décidées conjointement par l'entreprise et le référent de l'Education nationale, puis validées par l'acheteur. Ces adaptations doivent être prises en compte dans la convention de stage, par avenant le cas échéant (article D. 124-4 du code de l'éducation).

S'il le souhaite, le titulaire peut prolonger la période en entreprise, en accord avec le bénéficiaire de la clause sociale et du référent de l'Education nationale. Toutefois la durée totale du stage ne peut excéder 6 mois.

A l'issue du stage, le référent entreprise et le référent de l'Education nationale rédigent un bilan croisé faisant état du résultat de la clause sociale de formation sous statut scolaire et attestant de sa bonne exécution par le titulaire. Ce bilan est transmis au Ministère, accompagné de l'attestation de présence de l'élève bénéficiaire précisant le nombre d'heures de stage réalisées.

L'élève bénéficiaire peut intégrer un parcours de formation diplômant (reprise de scolarité) ou accéder à l'emploi (insertion professionnelle). Le titulaire s'engage à étudier toutes les possibilités de formation ou d'embauche pérenne de l'élève bénéficiaire.

3. Contrôle et évaluation de l'action de formation

Pendant et à l'issue du stage, le titulaire s'engage à faciliter les contacts des partenaires de l'opération avec l'élève bénéficiaire, et à transmettre les documents nécessaires à l'évaluation du dispositif.

Tout au long de l'exécution des prestations du marché, le titulaire répond à toute demande du Ministère ou du référent de l'Éducation nationale relative à l'état d'avancement de la mise en œuvre de la clause sociale.

Pour rappel, le titulaire est tenu de transmettre en cours d'exécution au Ministère :

- La « fiche entreprise » modifiée, le cas échéant ;
- La convention de stage tripartite ;
- L'attestation de présence de l'élève bénéficiaire précisant le nombre d'heures de stage réalisé ;
- Le bilan croisé.

Si le référent de l'Éducation nationale n'a pas présenté d'élève au titulaire, ce dernier doit en informer le Ministère au terme de la période ferme. Aucune pénalité pour inexécution des heures de formation prévues par le marché ne pourra être infligée au titulaire pour ce motif.

En cas de demande par le Ministère, toute transmission de document lié à la clause sociale de formation sous statut scolaire est réalisée dans les dix jours ouvrés à compter de la réception de la demande.

ARTICLE 9 / CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

Dans une volonté de protection de l'environnement, il est fait application pour le présent marché des articles L.2112-2, L.2112-3, R.2111-4 et R.2111-10 du code de la commande publique en prévoyant des spécifications techniques et conditions d'exécution des prestations comportant des éléments à caractère environnemental.

Sobriété numérique :

Dans le cadre de l'exécution des prestations relevant du présent marché, le titulaire adopte une démarche écoresponsable en se conformant aux pratiques suivantes :

Concernant la mise en page des documents papier et le maquetage du questionnaire informatisé, le titulaire veille à l'optimisation des documents produits en privilégiant :

- L'utilisation de polices de caractère "light" ou écologiques de type ecofont ;
- L'optimisation de la mise en page pour réduire les espaces et donc le nombre de pages ;
- La diffusion ciblée des informations ;
- En s'assurant de l'utilisation de papier recyclé et/ou de papier avec écolabel ou équivalent.

Papiers et supports imprimables :

Dans le cadre de l'élaboration du maquetage du questionnaire, l'envoi des courriers, des questionnaires et relance de questionnaire papier, le titulaire doit s'assurer de la qualité environnementale des papiers et des supports imprimables notamment sur la traçabilité de leur provenance.

À ce titre, le titulaire utilise par défaut, et sauf demande contraire expressément formulée par le bénéficiaire, des papiers et des supports imprimables écoresponsables présentant, par ordre de priorité décroissant, les caractéristiques suivantes :

- papier recyclé ;
- papier éco-labellisé écolabel européen, NF environnement, Ange bleu ou équivalent ;
- papier certifié issu de forêt gérées durablement labellisé FSC (Forest Stewardship Council), PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes), ou équivalent.

Encres et toners :

Le titulaire doit utiliser des encres permettant de réduire l'émission de composés organiques volatiles (COV) et des poudres de toners contenant le moins de substances toxiques possible. Dans cette perspective, le titulaire privilégie les encres à base aqueuse ou des encres végétales.

D'une manière plus globale, le titulaire recourt à des produits ne contenant pas des substances dangereuses, facilitant la gestion des déchets et le recyclage.

Services numériques écoresponsables :

Le site internet sur lequel est mis en ligne le questionnaire doit s'inscrire dans une démarche de mise en conformité avec les exigences du Référentiel général d'écoconception de services numériques (RGESN).

Le titulaire justifie par tout moyen s'inscrire dans cette démarche, notamment en communiquant au ministère le résultat de l'autodiagnostic réalisé avec l'outil NumEcoDiag au format CSV (NumEcoDiag - Numérique écoresponsable (numerique.gouv.fr)).

ARTICLE 10/ CLAUSE DE REEXAMEN

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

ARTICLE 11 / PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les droits de propriété intellectuelle cédés s'entendent :

- du droit exclusif d'utiliser, reproduire, adapter, traduire et exploiter les résultats pour toute activité administrative, d'étude ou d'analyse relevant des missions de l'INJEP, à travers les supports éditoriaux de l'INJEP (ouvrages, revues, brochures et tous documents dont l'INJEP est l'auteur) ou de ses partenaires dans le cadre de partenariats de recherche ou d'édition contractuellement définis ;
- du droit exclusif de diffuser et publier tout produit tiré de l'utilisation et l'exploitation par l'INJEP des Résultats, y compris à des fins commerciales, dans le cadre de la vente des ouvrages dont l'INJEP est auteur, en France comme à l'étranger.

Les droits sont cédés pour la durée légale des droits d'auteur.

Par dérogation à l'article 35 du CCAG-PI, les documents communiqués par le ministère au titulaire du présent marché demeurent la propriété de l'administration. Le ministère en conserve la propriété pleine et entière.

Le titulaire du marché cède à titre exclusif l'intégralité des droits ou titres de toute nature afférents aux résultats et sur tous les livrables remis dans le cadre du présent marché. Le titulaire accepte d'en transférer le droit de propriété au ministère.

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

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

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

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

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

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

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

Le ministère, le titulaire et les tiers désignés dans le marché conservent, chacun pour ce qui le concerne, les droits de propriété intellectuelle ou les droits de toute autre nature portant sur les connaissances antérieures.

Les connaissances antérieures que le titulaire peut être amené à utiliser, à développer ou à améliorer pour la réalisation des prestations et livrables du marché et ce, pendant la durée d'exécution de ce dernier, sont concédées au ministère à titre non exclusif uniquement lorsque ces dernières sont nécessaires à la mise en œuvre des résultats.

Dans le cadre du présent marché, la notion de connaissances antérieures désigne tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, qui ne résultent pas de l'exécution des prestations objet du marché. Sont notamment considérés comme des connaissances antérieures les bases de données, les signes distinctifs, les noms de domaine, les informations, les sites internet, les rapports, les études, les marques, les dessins et modèles, les inventions brevetables ou non au sens du code de la propriété intellectuelle, le savoir-faire, le secret des affaires, le droit à l'image des biens ou des personnes et qui appartiennent, au jour de la notification du marché, au titulaire du marché ou à des tiers, ou qui leurs sont concédés en licence.

En complément de l'article 34 du CCAG-PI, le titulaire s'engage à informer le ministère, au fur et à mesure de l'exécution des prestations, des connaissances antérieures mises en œuvre pour la réalisation de l'objet du marché et du régime des droits y afférent.

Le cas échéant, les droits afférents aux connaissances antérieures standards non listés dans l'offre sont concédés dans les conditions de l'article 34.2 du CCAG-PI.

Les présentes dispositions sont substantielles pour le ministère.

ARTICLE 12 / GARANTIE DE REVENDICATION

Le titulaire garantit qu'il possède les droits nécessaires pour réaliser les prestations et mettre à disposition ces droits au ministère.

De même, si la personne publique est victime d'un trouble dans la jouissance ou dans la possession des prestations fournies, le contractant doit prendre immédiatement les mesures propres à les faire cesser. Les mesures propres sont les suivantes, au choix du titulaire :

- soit de modifier ou remplacer les éléments en litige, de manière qu'ils cessent de tomber sous le coup de la réclamation, tout en restant conformes aux spécifications du marché,
- soit de faire en sorte que la personne publique puisse utiliser les éléments en litige sans limitation.

Le ministère informe, dans les meilleurs délais, le titulaire de toute éventuelle réclamation, litige ou procès pour contrefaçon de droit d'auteur qui pourraient être portés à sa connaissance concernant notamment les applications, les progiciels utilisés, les méthodes et les documentations fournies par le titulaire.

Le titulaire s'engage à faire toutes diligences, pour assurer sa défense, et permettre au ministère pour le cas où celui-ci serait mis en cause, d'assurer la sienne, le titulaire prenant à sa charge l'intégralité des frais de la procédure, ainsi que les honoraires de ses conseils et ceux du ministère.

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

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

ARTICLE 13 / OBLIGATIONS DU TITULAIRE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 14 / CONDUITE ET SUIVI DES PRESTATIONS

14.1 Conduite des prestations

Le ministère s'engage à mettre à la disposition du titulaire les informations en sa possession, nécessaires pour mener à bien les prestations décrites. Le titulaire aura notamment accès à l'ensemble des éléments d'analyse nécessaires à sa mission.

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

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

14.1.1 Interlocuteur désigné par le ministère

Par dérogation à l'article 3.3 du CCAG-PI au plus tard 10 jours ouvrés après la date de notification du marché, le ministère désigne un chef de projet, dit « chef de projet du ministère », qui assurera le suivi de l'exécution du marché et sera l'interlocuteur privilégié du titulaire.

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

14.1.2 Interlocuteur désigné par le titulaire

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

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

14.1.2.1 Changement d'intervenant à l'initiative du titulaire

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

En cas de changement de chef de projet ou de modification de son équipe, par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG-PI, le titulaire doit en aviser le ministère au moins dix jours ouvrés avant la prise d'effet de la modification. Il communique impérativement les motifs de ces modifications ainsi que les profils et compétences de l'équipe et/ou la nouvelle organisation, et prend toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise.

Le titulaire doit présenter au ministère un remplaçant avec un profil équivalent à celui figurant dans son offre. Le titulaire assure la formation au remplaçant. Le titulaire est responsable de la formation de son personnel sur l'ensemble des sujets relevant des prestations demandées. Il en assume le coût et l'incidence sur l'organisation de la prestation.

Le ministère vérifie l'adéquation des profils et des compétences au regard de l'offre du titulaire et se réserve le droit de récuser toute personne ne correspondant pas aux profils et compétences indiqués. Le remplaçant est considéré comme accepté si le ministère ne le récuse pas, par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG-PI dans un délai correspondant aux 10 premiers jours de prestations effectives réalisées par ce même remplaçant. Si le ministère récuse le remplaçant, le titulaire dispose par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG-PI de cinq (5) jours ouvrés pour désigner un autre remplaçant et en informer le ministère.

A défaut de sa désignation, ou si ce remplaçant est récusé dans le délai indiqué ci-dessus, le marché peut être résilié dans les conditions prévues à l'article 39 du CCAG-PI.

14.1.2.2 Récusation d'un intervenant par le ministère

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

Une fois averti, le titulaire doit présenter, par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG-PI sous dix (10) jours ouvrés maximum, des profils permettant d'assurer le remplacement des personnes incriminées. Les nouveaux profils font l'objet d'une validation explicite par le ministère.

Si le titulaire était dans l'incapacité de présenter un intervenant de profil adapté et si cette incapacité entraînait un retard dans la reprise de la prestation, une pénalité sera appliquée par jour ouvré de retard dans la reprise de la prestation, conformément à l'article 16 du présent document.

14.1.3 Respect des principes de laïcité et de neutralité

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

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

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

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

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

Le titulaire communique à l'acheteur les mesures qu'il met en œuvre afin :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- de prononcer la résiliation du présent marché pour faute du titulaire, le cas échéant, à ses frais et risques ;
- d'appliquer au titulaire, une pénalité forfaitaire de 500 euros HT par jour jusqu'à cessation du manquement puis en cas de manquement persistant, de prononcer la résiliation du présent marché pour faute du titulaire, le cas échéant, à ses frais et risques.

14.2 Obligations relatives au suivi financier du montant maximum

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

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

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

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

ARTICLE 15 / CONFIDENTIALITE- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

En matière de confidentialité et de protection des données personnelles, l'article 5.1 du CCAG-PI s'applique ainsi que l'annexe n°1 au présent document sur la protection des données à caractère personnel. Le non-respect de cette clause est sanctionné par les pénalités prévues à l'article 16 ci-dessous.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En cas de manquement à l'obligation de confidentialité c'est-à-dire relative à la discrétion, à la sécurité et au secret, le titulaire s'expose à l'application des mesures prévues au chapitre 7 du CCAG-PI.

ARTICLE 16 / PENALITES

Les pénalités prévues au présent article sont cumulables à l'exception des pénalités pour non-respect de la clause sociale.

Le titulaire a connaissance du montant des pénalités à verser par voie de lettre recommandée avec accusé de réception ou par messagerie sécurisée via la plate-forme des achats de l'Etat. Les pénalités sont directement imputées sur les sommes dues au titre des prestations déjà effectuées, si elles n'ont pas été payées, ou sur les sommes dues au titre des prestations à venir, sans condition de montant par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG/PI. Dans l'hypothèse où l'ensemble des sommes dues au titulaire a été versé, les pénalités feront l'objet d'un titre de perception lors de l'établissement du décompte général.

16.1 Pénalités de retard

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG/PI, en cas de non-respect des délais prévus par les documents contractuels régissant le présent marché, le ministère se réserve le droit de faire encourir au titulaire, sans mise en demeure préalable, une pénalité dont le montant est calculé comme suit :

50 euros HT par jour ouvré de retard + 10 % du montant de la commande.

En cas de rejet de tout ou partie des prestations, dans les conditions indiquées à l'article 6.8 du présent CCP et si l'administration exige leur conformité aux stipulations du présent marché, les pénalités sont dues pour toute la période comprise entre la date de rejet et la date effective de mise à disposition des prestations conformes à ces stipulations.

Par dérogation à l'article 14.1.2 du CCAG-PI, la somme des pénalités de retard est plafonnée à 20% du montant total commandé.

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

Par dérogation à l'article 39.2 du CCAG/PI, passé un délai de deux mois de retard, le ministère se réserve le droit de résilier le marché aux torts du titulaire, et sans mise en demeure préalable, sauf si les retards sont imputables à l'administration.

16.2/ Pénalités pour non-respect de la clause sociale de formation sous statut scolaire

Dans le cadre de l'application de la clause sociale de formation sous statut scolaire prévue à l'article 8 du CCP, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable les pénalités suivantes :

- 500 € HT si l'interlocuteur désigné par le titulaire dans la « fiche entreprise (cadre de réponse) » pour appliquer la clause sociale de formation sous statut scolaire est absent lors de la réunion spécifique à la mise en œuvre de ladite clause sociale.
- 50 € HT par jour ouvré de retard si, après demande du ministère, le titulaire ne transmet pas dans un délai de 10 jours ouvrés les documents suivants : la « Fiche entreprise » (modifiée le cas échéant), la convention de stage, l'attestation de présence, le bilan croisé.
- Une pénalité (HT) égale au nombre d'heures de formation prévu par le marché et non réalisé, du fait du titulaire, multiplié par 40.

16.3 Pénalités pour violation des obligations de sécurité ou de confidentialité

Par dérogation à l'article 13.2 du CCAG-PI, en cas de non-respect des conditions et obligations de sécurité ou de confidentialité prévus par les documents contractuels régissant le présent marché, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable une pénalité de 700 euros HT par manquement.

16.4 Pénalités pour indisponibilité

Un service est déclaré indisponible s'il ne répond pas aux exigences de qualité et de disponibilité du service exigés par le Cahier des clauses particulières. En cas d'indisponibilité totale ou partielle d'accès au questionnaire en ligne en période de collecte, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable, et par dérogation à l'article 14 du CCAG/PI, une pénalité d'un montant de 150 euros HT par jour d'indisponibilité.

Le seuil d'indisponibilité, au-delà duquel le titulaire encourt des pénalités, est fixé comme suit : 2 jours d'indisponibilité (consécutifs) / enquête (mission 3 et mission 5).

De plus, en cas d'arrêt supérieur à 2 jours calendaires consécutifs le titulaire s'engage à allonger la période de collecte du nombre de jours perdus.

16.5 Pénalités pour non-respect de la clause de laïcité et de neutralité

Le titulaire encourt dans le cadre de l'application de la clause de laïcité et de neutralité prévue à l'article 14.1.3 du présent CCP une pénalité forfaitaire de 500 euros HT par jour puis, en cas de manquement persistant, de prononcer la résiliation du présent contrat pour faute du titulaire, le cas échéant, à ses frais et risques.

ARTICLE 17 / PRIX DU MARCHÉ

17.1 Contenu des prix

Les prix sont réputés comprendre tous les frais nécessaires à la bonne exécution des prestations telles que définies dans le présent cahier des charges, ainsi que tous autres frais pouvant être engagés ou supportés par le titulaire, notamment les frais de déplacement, d'hébergement ou de restauration des personnels du titulaire et des intervenants tiers nécessaires à l'exécution des prestations.

Le taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) est celui en vigueur au moment de l'exécution de la prestation, objet du présent marché.

L'euro est la monnaie de compte du marché.

17.2 Forme des prix

Le marché est conclu à prix unitaires, conformément au bordereau de prix annexé à l'acte d'engagement.

17.3 Révision des prix

Les prix sont fermes pendant toute l'exécution du marché.

ARTICLE 18 / MODALITES DE REGLEMENT ET DE FACTURATION

18.1 Facturation

Le titulaire établit une facture après chaque commande.

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

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

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

- le montant de la facture, en HT et TTC ;
- le taux et le montant de la TVA.

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

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

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

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

18.2 Délais de paiement

Conformément à l'article R. 2192-10 du Code de la commande publique, le règlement des prestations intervient par virement administratif dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture.

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

- des intérêts moratoires, dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

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

18.3 Avance

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

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

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

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

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

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

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

18.4 Acomptes

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

période minimum de 3 mois et si les prestations commandées ont donné lieu à un commencement d'exécution.

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

18.5 Cession ou nantissement des créances

Le présent marché pourra être nanti dans les conditions prévues aux articles R. 2191-45 et suivants du Code de la commande publique.

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

19.1 Assurance

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

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

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

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

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

19.2 Justificatifs sociaux

En application des articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 et D. 8254-4 du Code du travail, et dans le cas où le ministère serait dans l'impossibilité de se les procurer directement via un web-service sécurisé, le titulaire produit tous les 6 mois à compter de la date de signature du marché par la Personne publique et jusqu'à la fin d'exécution de celui-ci, les documents prévus par ces articles.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements ou de refus de produire ces pièces, il est fait application aux torts du titulaire des conditions de résiliation prévues à l'article 21 du présent CCP ci-après.

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

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

19.3 En cas de modifications relatives au titulaire du marché

19.3.1 Changement de dénomination sociale du titulaire

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

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

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

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

- une copie de l'acte de fusion ou d'absorption définitif déposé au greffe du Tribunal de Commerce territorialement compétent ;
- une copie de l'annonce légale ;
- le pouvoir de la personne habilitée à engager la société ;
- un RIB pour les nouvelles coordonnées bancaires ;
- le numéro SIREN de la société correspondante ;
- les attestations fiscales et sociales ;
- l'attestation sur l'honneur dûment signée qui indique que le repreneur n'entre pas dans les motifs d'exclusions listés aux articles L. 2141-1 et suivants du Code de la commande publique ;
- une attestation d'assurance « responsabilité civile professionnelle » en cours de validité établie par la compagnie d'assurance de l'entreprise et non par son courtier ;
- les justifications de références identiques à celles demandées dans l'avis d'appel public à la concurrence et le règlement de la consultation au titulaire du marché.

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

ARTICLE 20 / UTILISATION DE LA LANGUE FRANCAISE

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

ARTICLE 21 / RESILIATION

La résiliation s'effectue dans les conditions prévues aux articles 36 à 42 du CCAG-PI.

En plus des cas prévus et par dérogation à l'article 39.2 du CCAG-PI, le marché peut être résilié sans mise en demeure dans les cas suivants :

- après analyse des corrections, le ministère peut décider de résilier le marché ;
- en cas de manquement au respect des principes de laïcité et de neutralité et si la mise en demeure d'y remédier s'avère infructueuse, le ministère se réserve le droit de prononcer la résiliation du marché pour faute du titulaire, le cas échéant, à ses frais et risques ;
- en cas d'inexactitude des documents et renseignements ou de refus de produire les justificatifs sociaux, le ministère peut décider de résilier le marché aux torts du titulaire ;
- à compter de 2 mois de retard dans l'exécution des prestations, le ministère se réserve le droit de résilier le marché aux torts du titulaire, sans mise en demeure préalable, formalités, ni paiement d'indemnité, sauf si les retards sont imputables au ministère.

Conformément aux dispositions de l'article 27 du CCAG-PI, dans le cas où le titulaire ne pourrait exécuter une prestation qui, par nature, ne peut souffrir aucun retard dans les conditions et délais prévus au CCP, le pouvoir adjudicateur peut faire appel à un autre prestataire pour exécuter ladite prestation aux frais et risques du titulaire.

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

ARTICLE 22 / SOUS-TRAITANCE

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

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

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

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

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

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

Du numéro SIREN et d'un RIB de l'entreprise.

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

ARTICLE 23 / DIFFERENDS ET LITIGES

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

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

Dans ce cas, la partie la plus diligente peut saisir par requête le médiateur des entreprises ou le comité consultatif de règlement amiable, dans les conditions fixées aux articles R. 2197-1 et suivants du Code de la commande publique.

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

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

ARTICLE 24 / DEROGATIONS

Articles du CCP par lesquels sont introduites ces dérogations		Articles du CCAG-PI auxquels il est dérogé
Article 5	Modalités d'émission des bons de commande	Article 3.7.2

Article 6.8	Opérations de vérification - admission	Articles 28 et suivants
Article 11	Propriété intellectuelle	Article 35
Article 14.1.1	Interlocuteur désigné par le ministère	Articles 3.3
Article 14.1.2.1	Changement d'intervenants du titulaire	Article 3.4.3
Article 14.1.2.2	Récusation d'un intervenant par le ministère	Article 3.4.3
Article 16	Pénalités	Articles 13, 14, et 39
Article 19.1	Assurances	Article 9.2
Article 21	Résiliation aux torts du titulaire	Article 39