

Cahier des Clauses Particulières (C.C.P.)

MAPA 25-01

- **Acheteur :**

Agence de services et de paiement (ASP)
2, rue du Maupas
87040 LIMOGES cedex 1

<p>Objet de la consultation : Organisation de prestations de formation relatives à la Relation Usager pour les agents de l'Agence de Services et de Paiement (ASP) (France métropolitaine, Corse et DOM)</p>

Sommaire

Article 1. Objet de la consultation.....	4
Article 2. Procédure de passation.....	4
Article 3. Décomposition de la consultation.....	4
Article 4. Pièces constitutives du marché.....	4
Article 5. Durée du marché et délais d'exécution.....	5
Article 6. Clauses sociales	5
Article 7. Protection de l'environnement.....	5
Article 8. Etablissement des prix du marché	6
8.1 Type et forme des prix	6
8.2 Contenu des prix.....	6
8.3 Date d'établissement des prix initiaux.....	6
8.4 Révision / actualisation des prix	6
8.4.1.2 Périodicité de la révision des prix.....	7
Article 9. Conditions générales d'exécution.....	7
9.1 Description des prestations attendues.....	7
9.2 Délais d'exécution.....	15
9.3 Lieux d'exécution des prestations.....	16
9.4 Horaires d'interventions	17
9.5 Modalités d'engagement des prestations	17
Article 10. Conditions particulières d'exécution	17
Article 11. Obligations des cocontractants.....	18
11.1 Obligations communes	18
11.2 Obligations de l'ASP	18
11.3 Obligations du titulaire	18
11.3.1 Obligations générales	18
11.3.2 Pièces et attestations.....	19
11.3.3 Modification affectant le titulaire au cours du marché	19
Article 12. Modalité d'intervention du personnel du titulaire	20
Article 13. Propriété intellectuelle	20
Article 14. Livraison	20
Article 15. Vérification et admission.....	20
Article 16. Garantie.....	20
Article 17. Pénalités et réfections	21
17.1 Pénalités en cas de retard	21
17.2 Pénalités relatives aux livrables.....	21
17.3 Pénalités relatives à la clause insertion sociale ..	Erreur ! Signet non défini.
17.4 Pénalités relatives à la clause développement durable/environnementale	21

17.5	Pénalités relatives à la violation des obligations de sécurité ou de confidentialité.....	21
17.6	Application des pénalités	21
17.7	Réfections.....	22
	Article 18. Responsabilité et assurances	22
18.1	Responsabilité	22
18.2	Assurance.....	22
	Article 19. Exécution financière du marché / des marchés	22
19.1	Avance.....	22
19.2	Echéancier des paiements/acomptes	23
19.3	Solde du paiement des prestations.....	23
19.4	Dématérialisation des factures	23
19.5	Régime des paiements	23
19.5.1	Mode et délai de paiement	23
19.5.2	Intérêts moratoires	23
	Article 20. Retenue de garantie	24
	Article 21. Cession ou nantissement de créance	24
	Article 22. Protection des données à caractère personnel	24
	Article 23. Sous-traitance	24
	Article 24. Résiliation du marché	24
	Article 25. Règlement des différends et litiges.....	25
	Article 26. Prestations similaires	25
	Article 27. Modifications de marché	25
27.1	Clause de réexamen.....	25
27.2	Prestations supplémentaires de marché.....	25
27.3	Autres modifications de marché : modifications non substantielles	26
27.4	Autres modifications de marché : Circonstances imprévues	26
27.5	Autres modifications de marché : Substitution de titulaire	26
	Article 28. Clauses de sécurité.....	26
	Article 29. Dérogations au CCAG.....	27

Article 1. Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet l'organisation de prestations de formation relatives à la **Relation Usager** pour les agents de l'Agence de Services et de Paiement (ASP) (France métropolitaine, Corse et DOM).

Les prestations attendues et les spécifications techniques sont décrites dans les articles 3 et 9 du présent CCP.

Article 2. Procédure de passation

La présente procédure est passée en application de l'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 et du décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 portant respectivement partie législative et partie réglementaire du code de la commande publique.

La procédure de passation est la procédure adaptée telle que décrite à l'article R2123-1 3° du code susvisé (formation).

Article 3. Décomposition de la consultation

Les prestations formant un ensemble unique et cohérent, la présente consultation est composée d'un seul lot, conformément à l'article R2113-3 du code de la commande publique.

La présente consultation consiste en un accord-cadre mono - attributaire qui s'exécute au fur et à mesure de l'émission de bons de commande, en application des articles R2162 -1 à R2162-6 et dans les conditions fixées aux articles R2162-13 et R2162-14 de la commande publique.

Il comporte les prestations suivantes : **7 modules constituant un parcours de formation** :

- ✓ Module 1 : Les fondamentaux de la relation usager
- ✓ Module 2 : Gérer efficacement l'assistance téléphonique
- ✓ Module 3 : Gestion des appels difficiles
- ✓ Module 4 : La réalisation des écoutes – Formation initiale écoutant
- ✓ Module 5 : La réalisation des écoutes – Débriefing efficacement
- ✓ Module 6 : Communiquer efficacement par mail
- ✓ Module 7 : Synthétiser et historiser un appel téléphonique

Les prestations s'exécutent selon les montants inscrits à l'acte d'engagement.

Article 4. Pièces constitutives du marché

Les documents contractuels régissant le marché sont par ordre de priorité décroissante :

1. L'acte d'engagement dûment rempli et signé et son annexe complétée :
 - Annexe 1 : Bordereau des prix unitaires (BPU)
2. Le présent cahier des clauses particulières (CCP) et ses annexes :
 - Annexe 1 : Liste des sites de l'ASP
 - Annexe 2 : Répartition des assistances usagers
 - Annexe 3 : RSE
3. Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicable aux marchés publics de fournitures courantes et de services – FCS (du 30 mars 2021, publié au JORF du 1er avril 2021) - non fourni
4. L'offre du titulaire

Ces pièces ont un caractère contractuel et, en cas de non-conformité ou de divergence d'interprétation entre leurs clauses, chaque pièce l'emporte sur la suivante dans l'ordre de l'énumération ci-dessus.

Le présent marché constitué des documents contractuels définis ci-dessus, exprime l'intégralité des obligations des parties.

Article 5. Durée du marché et délais d'exécution

La durée du marché et les modalités de reconduction de l'accord-cadre sont précisées dans l'acte d'engagement.

Article 6. Considérations sociales

6.1 Modalités d'exécution relatives à l'impact social des prestations

Le Schéma de Promotion des Achats Socialement et Ecologiquement Responsable (SPASER) de l'Agence définit et priorise les actions à mener par l'établissement dans le domaine de l'achat durable. Son axe 2 a notamment pour objectif de faciliter l'insertion sociale des personnes éloignées de l'emploi par l'activité économique et lutter contre les inégalités.

Les obligations s'imposant au Titulaire sont celles prévues par les lois et règlements relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail du pays où cette main d'œuvre est employée. Il est également tenu au respect des dispositions des huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail, lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où cette main d'œuvre est employée. Le Titulaire doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution du marché sur simple demande de l'Acheteur.

Les éventuels sous-traitants du Titulaire sont soumis aux règles précitées.

Le titulaire devra détailler ses engagements dans son annexe dédiée.

Article 7. Considérations environnementales

7.1 Modalités d'exécution relatives à l'impact environnemental des prestations

Le SPASER de l'Agence définit et priorise les actions à mener par l'établissement dans le domaine de l'achat durable. Son axe 3 : « Participer à la transition écologique et à la mise en œuvre d'un numérique responsable », et son axe 5 : « Réaliser des achats justes et économes en termes d'énergie, de ressources et de prix » ont notamment pour objectif de diminuer l'impact environnemental des achats de l'Agence.

Le titulaire veille à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de préservation des ressources (notamment via une consommation énergétique raisonnée) et d'émission de gaz à effet de serre.

Dans le cadre de l'élaboration de son bilan carbone et afin de permettre l'intégration de l'impact des prestations de ce marché, le titulaire devra fournir à l'ASP, sur simple demande, les éléments en sa possession.

Par ailleurs, soucieuse de s'inscrire dans une démarche de développement durable, l'ASP impose au titulaire d'exécuter le marché en fonction de moyens et de méthodologies de travail plus respectueux de l'environnement, inscrits dans une dimension d'éco responsabilité.

Ainsi, les livrables mis à disposition seront sous format dématérialisés. Dans le cas exceptionnel où la distribution de supports ou d'éléments indispensables à la réalisation des prestations objet du marché serait effectuée sous format papier, l'usage de papier recyclé ou, à défaut, de papier issu de forêts gérées durablement, est obligatoire.

Les fournitures et les produits utilisés, ainsi que les matériels, afférents au présent marché, se doivent d'être obligatoirement conformes aux normes en vigueur dans la profession, permettent une exécution optimale des prestations mais doivent également concourir à la promotion d'une économie circulaire.

Le cas échéant, ils devront intégrer les concepts de réemploi, de réutilisation ou de recyclage dans leurs conceptions et leurs mises à disposition.

Ces aspects environnementaux de la prestation sont définis dans l'annexe dédiée.

En cas de non-respect des engagements pris, le titulaire s'expose aux pénalités décrites au présent CCP.

Article 8. Etablissement des prix du marché

8.1 Type et forme des prix

Le marché est traité à prix unitaires et définitifs.

8.2 Contenu des prix

Les prix de l'ensemble des prestations sont établis hors taxe et en euros.

Concernant les sessions en Métropole (tous sites confondus) les prix figurant dans l'annexe financière à l'acte d'engagement (bordereau de prix unitaire et catalogues le cas échéant) sont réputés complets et comprennent les charges fiscales et parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation ainsi que tous les frais, notamment de transport, d'hébergement ou de déplacement du personnel du titulaire, de restauration, de connections et d'accès aux solutions informatiques mises à disposition et l'ensemble des éléments nécessaires à l'exécution des prestations telles qu'elles sont décrites dans le présent marché.

Le prix établi par session de formation comprendra les frais inhérents à la réalisation de la formation : de la conception du contenu, l'animation de la formation que celle-ci soit en présentiel ou distanciel, les supports de formation fournis ainsi que les frais annexes liés.

Pour les prestations de formation se déroulant en présentiel aux Antilles, Guyane et Réunion Mayotte, Corse, le coût pour une session incluant l'ensemble des frais inhérents à la prestation (déplacement, hébergement, transport et restauration du formateur) fera l'objet d'un devis préalable sur la base d'un billet SNCF de seconde classe et sur la base d'un billet d'avion de tarif économique

Les frais résultant de ces déplacements seront remboursés sur présentation des factures en adéquation avec le devis proposé, sous réserve d'accord préalable sur les modalités du déplacement.

8.3 Date d'établissement des prix initiaux

Les prix initiaux **du marché** sont établis en euros aux conditions économiques du mois de remise des offres.

8.4 Révision / actualisation des prix

Le marché public est conclu à **prix révisable**.

8.4.1.1 Modalités de calcul de la révision des prix

Les prix sont révisables à la hausse ou à la baisse par référence aux variations de l'indice présent dans la formule suivante, à la date anniversaire de notification du marché.

Les prix initiaux établis à la date de la notification sont révisés à la date anniversaire, suivant les modalités fixées ci-après selon l'indice Syntec.

Le prix révisé (P1) est obtenu en application de la formule paramétrique suivante :

$$P1 = P0 \times \left[\frac{S1}{S0} \right]$$

dans laquelle :

- P1=prix révisé en euros hors taxes
- P0= prix tel qu'il figure à l'annexe financière, en euros hors taxes, établi aux conditions économiques en vigueur à la date de remise des offres,
- S1 = Dernière Valeur ferme de l'indice SYNTEC à la date anniversaire sur le site public sur lequel l'indice est publié.
- S0 = Valeur de l'indice SYNTEC à la date de remise des offres sur le site public sur lequel l'indice est publié.

Les nouveaux prix, dûment révisés, s'appliquent à toutes les commandes émises après la date de révision effective des prix.

Dans le cas où les dispositions légales ou réglementaires ne permettraient pas l'application de la présente clause de révision (disparition ou modification des indices de référence), les nouvelles dispositions en vigueur s'y substitueraient, sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant.

Le cas échéant, en cas d'absence d'indice de substitution d'un indice, les parties se mettent d'accord sous le nouvel indice à utiliser. Ces modifications feront alors l'objet d'un avenant.

En aucun cas les nouveaux tarifs ne devront être appliqués sans accord écrit du représentant du pouvoir adjudicateur.

En aucun cas, une révision des prix ne sera rétroactive.

8.4.1.2 Périodicité de la révision des prix

Les prix sont révisés annuellement à la date anniversaire de notification par l'application au(x) prix du marché (P) de la formule décrite ci-dessus. La révision est effectuée à l'initiative du titulaire qui doit faire parvenir à l'autre partie l'annexe financière révisée avec les nouveaux prix au plus tard à la date de révision, par courriel ou par lettre simple.

A défaut de demande, l'ancien tarif s'applique.

L'ASP se réserve néanmoins le droit de déclencher le mécanisme de révision des prix.

La reconduction anticipée est sans impact sur la périodicité de la révision des prix.

Le titulaire fournira à l'ASP la justification du calcul de révision et la nouvelle grille tarifaire révisée qui sera ensuite validée par l'ASP.

Article 9. Conditions générales d'exécution

Le titulaire doit exécuter les prestations **du marché** dans le respect des dispositions contractuelles et sur la base des coûts indiqués dans l'annexe financière de l'acte d'engagement.

9.1 Contexte et description des prestations attendues

- Contexte

Issue de la fusion entre le CNASEA et l'AUP, l'Agence de services et de paiement (ASP), créée le 1^{er} avril 2009, est un établissement public administratif placé sous la double tutelle du ministère de l'agriculture, de la souveraineté alimentaire et de la forêt et du ministère du travail et de l'emploi.

Le siège de l'ASP est à Limoges. L'ASP dispose d'une implantation sur tout le territoire national avec 12 directions régionales réparties sur 29 sites, et un siège réparti sur deux sites : à Limoges (87) et une antenne à Montreuil-sous-Bois (93). L'ASP compte environ 2 200 agents dont les deux tiers sont basés en région.

L'ASP se voit confier par des donneurs d'ordre publics divers (ministères, collectivités locales, services déconcentrés, établissements publics) des actions et aides nationales variées (**cf Annexe 2 - Répartition des assistances usagers**)

En écho aux nouvelles attentes des citoyens, aux enjeux d'efficacité des politiques publiques et sous l'impulsion d'un mouvement d'ensemble porté notamment par la Direction Interministérielle à la Transformation Publique, les administrations et leurs opérateurs sont invités à placer l'utilisateur au centre de leurs actions et leurs engagements.

Cela suppose de l'associer dès la conception des dispositifs, de l'écouter et de mesurer sa satisfaction en continue.

L'agence de services et de paiement (ASP) est un organisme entièrement dédié à la mise en place de politiques publiques visant à rendre la société plus durable et plus solidaire.

Premier payeur européen d'aides agricoles, l'ASP a versé près de 29 milliards d'euros à plusieurs millions de bénéficiaires en 2023, sur l'ensemble de ses domaines d'intervention.

Considérant le nombre de ses bénéficiaires et dans ce contexte, la direction générale de l'Agence a fait de la relation usager un axe prioritaire parmi ses orientations stratégiques pluriannuelles.

Plus particulièrement, l'agence a choisi de conduire des actions en faveur d'une part de la modernisation de ses outils de gestion et de ses canaux de communications, et d'autre part de processus porteurs de l'amélioration continue.

La mise en œuvre de ces actions et leur réussite présuppose des adaptations organisationnelles ainsi que l'acquisition d'une maturité nécessaire à la compréhension des enjeux autour de la relation usager, un changement de pratiques et l'acquisition de nouvelles compétences.

Pour se faire, l'ASP souhaite se doter d'un plan de formation ambitieux dédié à la relation usager. Ce plan est destiné aux gestionnaires en charge des missions d'assistance aux usagers, aux experts de la relation usagers ou tout agent ayant besoin d'être sensibilisé à la relation usager.

Le présent accord-cadre a été programmé dans le plan national annuel de formation et permettra de poursuivre la professionnalisation des agents affectés à la relation usager et de répondre aux évolutions des métiers.

- Description des prestations attendues

Pour l'ensemble des modules, le titulaire assurera une formation théorique et pratique (travaux pratiques) permettant l'appropriation des apports méthodologiques.

Les formations ciblées dans ce marché doivent être opérationnelles et apporter de la méthodologie, des outils et s'appuyer systématiquement sur des mises en pratiques.

Les formations seront dispensées de façon collective :

- **En présentiel dans les locaux de l'ASP à Limoges, ou au sein d'un des sites régionaux de l'ASP en France métropolitaine et en Outre-Mer,**
- **En distanciel, via les outils du prestataire, en journée complète en continu ou en demi-journée en discontinu**

Profil des intervenants :

Les intervenants doivent avoir, une expérience significative dans les domaines de formation qu'ils auront à animer, c'est-à-dire le domaine des techniques de la communication et relation client, une bonne connaissance de la Fonction publique (références).

Les CV des intervenants devront être transmis au Service Formation pour validation. Pour tout changement d'intervenant au cours de la durée du marché, le nouveau CV devra également être validé par nos soins.

Le titulaire, à l'issue de chaque session (ou intervention), assure la transmission, au Pôle Formation de l'ASP, d'un bilan quantitatif et qualitatif des sessions de formation réalisées en présentiel et distanciel. Ce bilan doit contenir à minima les informations suivantes :

- Libellé du module dispensé
- Nombre de personnes formées
- Sites de l'ASP concernés
- Le nom de l'intervenant
- Résultats des évaluations de fin de session

- **Le parcours de formation**

Les formations relatives à la relation usager s'organiseront en 7 modules constituant un parcours de formation et plaçant l'utilisateur au centre de l'offre de service de l'ASP :

7 modules constituant un parcours de formation :

- ✓ Module 1 : Les fondamentaux de la relation usager
- ✓ Module 2 : Gérer efficacement l'assistance téléphonique
- ✓ Module 3 : Gestion des appels difficiles
- ✓ Module 4 : La réalisation des écoutes – Formation initiale écoutant
- ✓ Module 5 : La réalisation des écoutes – Debriefing efficacement
- ✓ Module 6 : Communiquer efficacement par mail
- ✓ Module 7 : Synthétiser et historiser un appel téléphonique

Une approche par les sciences comportementales sera obligatoirement déclinée dans chaque module de formation afin de mieux comprendre les mécanismes des usagers, leurs attentes et leurs besoins.

L'ASP mettra à disposition du titulaire tous les outils et contenus internes permettant d'actualiser les contenus des formations.

Les programmes de formation devront être détaillés permettant de voir le séquençage des thèmes abordés dans chaque module.

Chaque session, en présentiel ou en distanciel, devra permettre d'accueillir un minimum de **5 agents et un maximum de 12.**

Les prestations attendues et les spécifications techniques propres à chacun des modules sont décrites ci-dessous et devront, le cas échéant, être adaptées au contexte de l'ASP.

✓ **Module 1 – Les fondamentaux de la relation usager**

Durée : 2 jours

Objectif : Acquérir une culture de la relation usager

A l'issue de la formation, l'agent doit être en mesure de :

Comprendre les enjeux de la relation usager

Connaître les différents profils d'usagers, leurs besoins et leurs comportements.

Mieux appréhender les mécanismes de l'usager

Améliorer l'accueil et l'écoute de l'usager pour véhiculer une image positive de l'établissement,

Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance

Etre sensibilisé à la fraude et à la gestion des incivilités

Pré-requis : Intervenir dans la relation usager

Public : Gestionnaire en charge des missions d'assistance aux usagers, expert de la relation usagers ou tout agent ayant besoin d'être sensibilisé à la relation usager.

Modalité pédagogique : **en présentiel ou à distance en classe virtuelle**

✓ **Module 2 – Gérer efficacement l'assistance téléphonique**

Durée : 1 jour

Objectif : Maîtriser les fondamentaux de la relation téléphonique pour une assistance téléphonique de qualité

A l'issue de la formation, l'agent doit être en mesure de :

Identifier les enjeux de la mission d'assistance téléphonique

Découvrir les besoins et les impératifs des assistances téléphoniques

Conduire efficacement un entretien téléphonique

Utiliser des méthodes et outils pour une assistance téléphonique efficace et de qualité

Pré-requis : Intervenir dans la relation usager

Public : Gestionnaire en charge des missions d'assistance aux usagers, expert de la relation usager ou tout agent ayant besoin d'être sensibilisé à la relation usager.

Modalité pédagogique : **en présentiel ou à distance en classe virtuelle**

✓ **Module 3 – Gestion des appels difficiles**

Durée : 2 jours

Objectif : Prévenir les conflits et favoriser une communication efficace

A l'issue de la formation, l'agent doit être en mesure de :

Définir la notion de conflit, d'incivilité et d'agressivité

Comprendre les mécanismes et facteurs déclenchants

Gérer son stress et ses émotions, garder le contrôle de soi et maîtriser les situations conflictuelles avec l'utilisateur

Savoir faire face à l'agressivité et aux incivilités

Adapter son comportement aux situations agressives ou conflictuelles

Formuler des réponses simples et compréhensibles pour l'utilisateur

Pré-requis : Maîtriser les fondamentaux de la relation usager et de l'assistance téléphonique

Public : Gestionnaire en charge des missions d'assistance aux usagers, expert de la relation usager ou tout agent ayant besoin d'être sensibilisé à la relation usager.

Modalité pédagogique : **en présentiel ou à distance en classe virtuelle**

Module 4 – La réalisation des écoutes - Formation initiale écoutant

Durée : 1 jour

Objectif : Acquérir les méthodes et outils pour pratiquer les écoutes bienveillantes et accompagner les agents écoutés

A l'issue de la formation, l'agent doit être en mesure de :

Comprendre l'utilité des écoutes

Assurer des écoutes téléphoniques objectives, performantes et efficaces

Restituer et valoriser le contenu des écoutes

Conduire un debriefing

Elaborer un plan d'action

Pré-requis : Maîtriser les fondamentaux de la relation usager. Maîtriser l'assistance téléphonique

Public : Gestionnaire en charge des missions d'assistance aux usagers, expert de la relation usager, écoutants

Modalité pédagogique : **en présentiel ou à distance en classe virtuelle**

✓ Module 5 – La réalisation des écoutes – Debriefing efficacement

Durée : 1 jour

Objectif : Dbriefing et construire un plan d'action avec l'agent écouté

A l'issue de la formation, l'agent doit être en mesure de :

Consolider la démarche des écoutes

Partager les expériences des écoutes réalisées

Structurer les accompagnements des agents écoutés

Co-construire un plan d'action avec l'agent écouté

Pré-requis : Avoir suivi la formation « La réalisation des écoutes – formation initiale écoutant » et avoir mis en œuvre des écoutes. Maîtriser les fondamentaux de la relation usager.

Public : Gestionnaire en charge des missions d'assistance aux usagers, expert de la relation usagers, écoutants

Modalité pédagogique : **en présentiel ou à distance en classe virtuelle**

✓ **Module 6 – Communiquer efficacement par mail**

Durée : 1 jour

Objectif : Renforcer l'efficacité des mails pour préserver la relation usager

A l'issue de la formation, l'agent doit être en mesure de :

Comprendre le besoin de l'utilisateur

Montrer sa compréhension du besoin de l'utilisateur

Apporter une réponse simple, compréhensible et pertinente

Informier et rassurer l'utilisateur

Pré-requis : Maîtriser les fondamentaux de la relation usager

Public : Gestionnaire en charge des missions d'assistance aux usagers, expert de la relation usager ou tout agent ayant besoin d'être sensibilisé à la relation usager.

Modalité pédagogique : **en présentiel ou à distance en classe virtuelle**

✓ **Module 7 – Synthétiser et historiser un appel téléphonique**

Durée : 1 jour

Objectif : Restituer par écrit l'essentiel d'un échange téléphonique dans l'outil GRU

A l'issue de la formation, l'agent doit être en mesure de :

Comprendre et synthétiser la demande de l'utilisateur

Identifier les principaux éléments d'un échange téléphonique

Retranscrire et structurer les informations pour historiser l'appel dans l'outil de Gestion de la Relation Usager

Pré-requis : Maîtriser les fondamentaux de la relation usager et de l'accueil téléphonique

Public : Gestionnaire en charge des missions d'assistance aux usagers, expert de la relation usagers

Modalité pédagogique : **en présentiel ou à distance en classe virtuelle**

Volumétrie prévisionnelle sur 24 mois :

Modules de formation	Nombre de sessions envisagées
Module 1 : Les fondamentaux de la relation usager	8
Module 2 : Gérer efficacement l'assistance téléphonique	8
Module 3 : Gestion des appels difficiles	8
Module 4 : La réalisation des écoutes – Formation initiale écoutant	6
Module 5 : La réalisation des écoutes – Débriefing efficacement	8
Module 6 : Communiquer efficacement par mail	6
Module 7 : Synthétiser et historiser un appel téléphonique	8

9.2 Délais d'exécution

Les délais d'exécution des prestations à bons de commande sont fixés dans le bon de commande.

D'une manière générale, le délai d'exécution court à compter de la date indiquée dans le bon de commande. Les dates de session sont indiquées sur le bon de commande, une fois qu'elles auront été arrêtées conjointement entre l'ASP et le titulaire.

Un même bon de commande peut être délivré pour l'exécution d'une ou plusieurs prestations successives ou simultanées.

Par dérogation à l'article 13.3.2 du CCAG FCS lorsque le titulaire considère que ces délais d'exécution ne peuvent être tenus, il dispose de 48 heures après réception du bon de commande pour en avvertir l'acheteur. Si aucun accord ne peut être conclu entre le titulaire et l'acheteur, celui-ci peut confier à toute autre entreprise de son choix l'exécution de la prestation.

Le titulaire devra assurer la formation conformément à la prescription du bon de commande.

Les délais d'exécutions des phases pouvant être demandés au titulaire sont les suivants :

Prestation Mission Phase	Délais d'exécution	Commande Démarrage Elément déclencheur	Livrables Eléments actant la réalisation
Programmation des sessions - demande de dates	2 mois avant date de formation souhaitée	Sollicitation ASP	Mail mentionnant : l'intitulé de la formation, la période souhaitée, la modalité, le lieu de formation
Propositions de dates et des formateurs intervenants	Dans les 5 jours ouvrés suite à la sollicitation	Le titulaire	Calendrier, CV
Validation des dates	Dans les 7 jours ouvrés suite à la proposition du titulaire	L'ASP	Mail
Confirmation, changement de modalité, annulation ou report	15 jours avant la date de formation, sous réserve de modifications	L'ASP	Mail
Si confirmation, envoi de la liste des participants	15 jours avant la date de formation, sous réserve de modifications	L'ASP	Liste des participants
Edition du bon de commande	15 jours avant la date de formation, sous réserve de modifications	L'ASP	Bon de commande

Modalités de mise en œuvre et de suivi des formations :

Délais d'exécution	Livrables associés à transmettre par le titulaire (par voie numérique, mail ou accès plateforme).
A la programmation, et au plus tard 15 jours avant la formation	le titulaire se devra de fournir à l'ASP : les supports de formation pour la partie théorique ainsi que pour la partie pratique des formations, le nom de l'intervenant et ses coordonnées (mail et téléphone) une fiche-outil synthétique reprenant les éléments clés de la formation
Au plus tard 15 jours avant la formation	Le titulaire précise à l'ASP les fournitures nécessaires conditionnant la bonne réalisation des formations, à mettre à sa disposition.
Au plus tard 2 jours avant le démarrage.	Les liens de connexion des classes virtuelles seront envoyés par l'organisme de formation aux stagiaires,
Le jour de la formation	le titulaire devra remettre aux agents une fiche-outil synthétique reprenant les éléments clés de la formation
A l'issue de la session de formation, au plus tard 2 jours ouvrés après la fin de la formation	le titulaire devra remettre aux agents les supports de formation
A l'issue de la session de formation, au plus tard 5 jours ouvrés après la fin de la formation	devront être transmis au Service Formation : <ul style="list-style-type: none">• La liste d'émargement• Les attestations de formation ou certificats de réalisation

9.3 Lieux d'exécution des prestations

Les lieux d'exécution seront précisés à chaque bon de commande.

Les formations pourront se dérouler en présentiel, soit dans les locaux de l'ASP siège, soit dans les locaux des directions régionales soit en distanciel.

Tous les sites de l'ASP sont à considérer comme des lieux possibles de formation (y compris en Outre-mer et Corse) – **voir liste (non exhaustive) des sites en annexe 1**.

Le Service Formation s'occupera de l'organisation des formations sur place au siège de l'ASP et le cas échéant dans les sites régionaux (réservation de salle, accueil des stagiaires, etc..).
Il sera le contact privilégié du prestataire.

Lors de l'organisation de sessions à distance, les agents de l'Agence de services et de paiement seront soit dans les locaux de l'ASP, au siège ou en région, en métropole et en DOM ou sur le lieu de télétravail.

9.4 Horaires d'interventions

La plage à couvrir pour l'ensemble des prestations pourra s'étendre sur le créneau entre 8h00 et 20h00 afin de tenir compte des décalages horaires éventuels entre la métropole et les Régions d'Outre-mer.

En métropole ; les formations se dérouleront généralement pendant le temps habituel de travail à savoir sur les plages horaires suivantes : 9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00.

9.5 Modalités d'engagement des prestations

L'ensemble des prestations feront l'objet de bons de commande sur la base des tarifs figurant dans l'annexe financière à l'acte d'engagement, et le catalogue le cas échéant.

La personne habilitée à signer les bons de commande est le président directeur général de l'ASP ou son représentant.

Les bons de commande seront adressés au titulaire du présent marché par tout moyen permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de leur réception (courriel avec accusé de réception). La date de réception vaut date de notification.

Conformément à l'article 3.7.2 du CCAG FCS, le titulaire disposera de **15 jours ouvrés** au maximum à compter de la date de notification de chaque bon de commande (soit la date de l'avis de réception postal ou la date de l'accusé de réception du courriel), pour présenter ses observations par tout moyen permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de leur réception.

Les observations du titulaire, si elles sont reconnues fondées par le service, feront l'objet d'un rectificatif au bon de commande, transmis selon le même formalisme.

Chaque bon de commande comporte les éléments suivants :

- la référence au marché
- la désignation de la prestation commandée,
- le cas échéant, le délai d'exécution
- le cas échéant, la date de début des prestations,
- le cas échéant, la date de fin des prestations, dans le respect des délais d'exécution,
- toute précision utile quant à l'exécution des prestations,
- le nombre de jours commandés
- la période concernée
- les prix unitaires et/ou forfaitaires HT
- les montants totaux HT et TTC
- le taux et le montant de la TVA
- les informations ASP Chorus (n° SIRET ; TVA CEE ; Code service, n° marché, n° EJ)

Toute modification faite par le titulaire sur le bon de commande sera réputée non écrite.

Article 10. Conditions particulières d'exécution

Pour assurer le bon déroulement de l'exécution du présent marché, le nom et les coordonnées du/des personne(s) responsable(s) du suivi du marché à l'ASP seront communiqués au titulaire au lancement du marché.

Le titulaire désignera dans son offre le responsable du suivi du marché habilité à le représenter.

Comitologie : Le titulaire assure la transmission **semestrielle** d'un bilan quantitatif et qualitatif des sessions de formation réalisées, comportant les éléments suivants :

- Libellé des modules dispensés
- Noms des intervenants

- Nombre de personnes formées
- Sites de l'ASP concernés
- Résultats des évaluations de fin de session

Chaque semestre ou à la demande l'ASP, un point avec le représentant du titulaire est réalisé sur l'ensemble des prestations confiées, réalisées et prévisionnelles.

Il s'agit de suivre les missions confiées aux intervenants en place, et le cas échéant, évoquer les difficultés rencontrées, et travailler conjointement à leur résolution. Il s'agit également de se projeter sur les pics d'activités prévisionnels et anticiper, dans la mesure du possible.

Article 11. Obligations des cocontractants

11.1 Obligations communes

Les parties s'engagent à se communiquer toutes les informations et documents en leur possession ou en faciliter la consultation par l'autre partie dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution des prestations, objets du présent marché.

La langue de travail est le français. Tous les documents afférant au marché sont rédigés en langue française.

11.2 Obligations de l'ASP

L'ASP :

- met à la disposition du titulaire les matériels, bureaux, moyens de communication (salles, vidéoprojecteur, paper board), lorsque les prestations se déroulent dans les locaux de l'ASP,
- s'assure de la participation effective de son personnel aux activités et réunions qui le concernent,
- assure toutes facilités au titulaire pour l'exécution de ses prestations.

Identification du titulaire

Le service responsable du pilotage de la prestation s'engage à ne pas fournir aux intervenants du titulaire d'adresse de messagerie pouvant créer une confusion avec celles des agents de sa structure.

11.3 Obligations du titulaire

11.3.1 Obligations générales

Le titulaire est tenu à :

- une obligation de résultats (relativement aux délais, performances, objectifs quantifiés à respecter) ;
- une obligation de conseil et de mise en garde.

Le titulaire s'engage à effectuer les prestations conformément aux spécifications et aux modalités décrites dans les documents contractuels, et notamment :

- à accepter de tenir l'ASP informée périodiquement sur le déroulement des prestations et à l'informer sans délai de toute difficulté rencontrée dans la réalisation des prestations concernées ;
- à vérifier la teneur de tous les documents, informations, éléments qui lui sont communiqués pour l'accomplissement des prestations et à indiquer à l'administration, dans les huit (8) jours de la communication, les erreurs décelées qui ont une incidence sur le déroulement des prestations ;
- à maintenir les compétences de ses personnels intervenant au titre du marché/des marchés.
- à ce que l'intervenant se munisse de son ordinateur, et de toutes les connectiques nécessaires pour animer la formation selon le matériel à disposition ;

- à fournir l'ensemble des fournitures pédagogiques spécifiques nécessaires à la réalisation de la prestation.

Le titulaire doit garantir la qualité de ses livrables notamment ceux en liaison avec les formations dispensées.

Le titulaire s'engage à garder confidentielles toutes les informations dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de ce marché.

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposent à lui pour l'exécution de cet accord-cadre. Il doit s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants.

Le présent contrat confie à son 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 contrat, 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.

Identification du titulaire

Le titulaire s'engage à ce que tous les intervenants fassent apparaître dans leur signature, de manière claire, lisible et non-équivoque, leur qualité de prestataire, le nom de l'entreprise qui les emploie et la dénomination de l'administration qui les a mandatés pour la mission qu'ils conduisent.

Dans le cadre de leurs missions, les prestataires doivent impérativement utiliser cette signature dans tous leurs échanges électroniques tant avec l'administration bénéficiaire qu'avec des tiers.

A l'occasion de présentations en réunion, l'identification des prestataires doit également être claire et non-équivoque.

11.3.2 Pièces et attestations

Le titulaire (et ses éventuels co-traitants) est (ou sont) tenu(s), pour lui-même et pour ses éventuels sous-traitants, conformément à l'article R2143-8 du code de la commande publique, de mettre l'acheteur en position de pouvoir vérifier la régularité de sa situation fiscale et sociale tous les 6 mois, au regard des exigences de la commande publique.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le titulaire sur la plateforme en ligne mise à disposition gratuitement par l'ASP dès sollicitation, à l'adresse suivante : <http://www.e-Attestations.com>.

11.3.3 Modification affectant le titulaire au cours du marché

Le titulaire est tenu de communiquer immédiatement les modifications, survenant au cours de l'exécution du marché, qui se rapportent :

- Aux personnes ayant le pouvoir de l'engager,
- A la forme juridique sous laquelle il exerce son activité,
- A sa raison sociale ou à sa dénomination,
- A son adresse ou à son siège social,
- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement,
- à un changement de situation au regard des interdictions de soumissionner mentionnées aux articles L2141-1 (et suivants), L2341-1, L2341-3, L2341-4 et L2341-5 du code de la commande publique,

- et de façon générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement de l'entreprise pouvant influencer sur le déroulement du marché.

Article 12. Modalité d'intervention du personnel du titulaire

Pendant toute la durée d'exécution du marché/des marchés, l'intervenant proposé par le titulaire demeure sous la responsabilité et l'autorité de son employeur titulaire du marché. L'ASP adresse ses remarques, observations, réclamations au responsable du suivi du marché chez le titulaire qui prend les mesures correctives nécessaires.

Le prestataire fait l'objet d'un suivi technique périodique par le titulaire. Un point contractuel régulier est réalisé pendant toute la durée de la prestation en lien avec le Service Pôle Formation et accompagnement - Direction des Ressources humaines de l'ASP.

Le formateur est tenu à un devoir de réserve et de discrétion professionnelle.

Par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG FCS, en cas de décision de l'administration de récuser l'intervenant mis à sa disposition par le titulaire dans le cadre du présent marché ou en cas d'indisponibilité de cette personne, le titulaire dispose d'un délai de quinze jours pour désigner un remplaçant, disposant d'une expérience et de compétences au moins équivalentes, en accord avec l'ASP. Le CV devra obligatoirement être transmis au Pôle formation pour validation avant l'intervention.

L'ASP peut refuser le nouvel interlocuteur désigné. Elle en informe le titulaire dans les quinze jours à compter de l'arrivée du remplaçant dans ses locaux. En l'absence de refus dans ce délai, le nouvel intervenant est réputé accepté (dérogation article 3.4.3 du CCAG FCS).

En cas de refus, le titulaire dispose de nouveau du délai ci-dessus énoncé pour proposer un nouvel intervenant.

Le titulaire est responsable du tuilage entre ses préposés qu'il assure à ses frais. Cette période de recouvrement doit permettre d'assurer la continuité du service.

Article 13. Propriété intellectuelle

Il est fait application des articles 34-35-36-37 du CCAG FCS.

Article 14. Livraison

Il sera fait application des dispositions de l'article 21 du CCAG-FCS.

Article 15. Vérification et admission

Les opérations de vérifications seront effectuées dans les conditions prévues par les articles 27 à 30 du CCAG-FCS et donnent lieu à l'établissement d'un procès-verbal de constatation.

Afin de procéder à l'admission des prestations, le titulaire transmet, à l'appui de la facture, la ou les listes d'émargement, les attestations ou certificats de formation.

Avant la présentation des prestations aux opérations de vérification, le titulaire aura effectué, ou fait effectuer, tous les contrôles démontrant la conformité des prestations aux exigences du CCP.

Article 16. Garantie

Pour l'ensemble des prestations, la garantie technique est une garantie de bonne exécution ou de bon fonctionnement ou les deux, qui s'exercera dans les conditions de l'article 33 du CCAG-FCS.

Article 17. Pénalités et réfections

Par dérogation à l'article 14 du CCAG FCS, les pénalités sont décrites comme suit :

17.1 Pénalités en cas de retard et d'absence

Dans le cas où le titulaire ne serait pas, de son fait, en mesure de débiter une prestation conformément à la date de démarrage figurant sur un bon de commande (sauf cas de force majeure), il sera appliqué une pénalité forfaitaire de 450 €. Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de reprogrammer l'intégralité de la session, sans frais supplémentaire.

Il sera fait application d'une pénalité forfaitaire de 450 € par retard d'un formateur supérieur à 3h à compter de l'horaire de formation initialement programmé.

L'annulation d'une session de formation ou d'une intervention pour des raisons tenant au titulaire moins de 48 heures à l'avance (sauf prolongation des délais en application des considérations de l'article ci-après) /indisponibilité), entraîne, outre le non-paiement de la prestation, l'application d'une pénalité forfaitaire de 500 euros par session annulée.

Une prolongation du délai de réalisation sera accordée par la personne publique dans le cas où une cause n'engageant pas la responsabilité du titulaire de l'accord-cadre ferait obstacle à l'exécution de la prestation aux dates convenues (indisponibilité justifiable du formateur ou cas de force majeure), sans qu'il soit appliqué de pénalités.

17.2 Pénalités relatives aux livrables

En cas de retard dans la transmission de livrables spécifiés dans l'article 9.2 du CCP, le titulaire encourt une pénalité de 100 € par jour de retard à compter du lendemain du jour où le délai de remise du livrable est expiré.

17.3 Pénalités relatives à la clause développement durable/environnementale

En cas de non-respect des obligations relatives aux obligations portées par le présent CCP et aux engagements du titulaire figurant dans l'annexe dédiée le cas échéant, il sera appliqué, pour chaque manquement observé, après mise en demeure restée infructueuse, une pénalité égale à 75 €.

17.4 Pénalités relatives à la violation des obligations de sécurité ou de confidentialité

Conformément à l'article 14 du CCAG FCS :

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

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

En cas de constatation de plusieurs faits générateurs, les pénalités ainsi établies sont appliquées de façon cumulative.

17.5 Application des pénalités

Les pénalités sont appliquées sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure préalable, sauf si les causes ne permettant pas de respecter le délai contractuel ne lui sont pas imputables. Il en est ainsi notamment si cette cause est le fait de l'ASP ou provient d'un événement ayant le caractère de force majeure ou de catastrophe naturelle ou en cas de prolongation du délai d'exécution accordée par l'ASP.

Les pénalités s'appliquent dès le premier euro.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG FCS, toutes les pénalités, quelles qu'elles soient, sont cumulables entre elles. Le montant total des pénalités ne peut pas représenter plus de 20% du montant total dû au titulaire.

Le montant des pénalités sera calculé sur la facture de la commande concernée et payé par précompte 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 jusqu'à apurement du solde.

17.6 Réfactions

Conformément à l'article 30 du CCAG FCS, si après demande dûment motivée de l'ASP, la qualité d'une prestation reste insatisfaisante car ne répondant pas aux attentes de l'acheteur telles que définies dans les documents du marché et non conforme à la proposition technique du titulaire, l'acheteur se réserve la possibilité de prononcer une réfaction du prix selon l'étendue des imperfections constatées. Le titulaire pourra présenter ses observations.

Article 18. Responsabilité et assurances

18.1 Responsabilité

La responsabilité du Titulaire pourra être engagée pour tout manquement à ses obligations contractuelles et préjudice découlant directement de l'inexécution du marché lorsqu'elle sera exclusivement de son fait, et devra réparation du dommage causé à l'ASP.

Le Titulaire sera tenu responsable de tout dommage direct ou corporel, matériel ou immatériel, causé par lui à l'ASP ou à un tiers du fait de l'exécution du marché.

Sa responsabilité doit résulter d'une faute prouvée et ne peut être invoquée pour les dommages découlant indirectement de son fait.

Le Titulaire ne pourra être tenu pour responsable du non-respect des délais fixés dans la mesure où un événement surviendrait sur lequel il n'aurait pas de contrôle, tels que les cas de force majeure ou de catastrophe naturelle.

Le Titulaire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de préjudice subi par l'ASP et résultant d'une inexécution par elle de ses obligations.

Dans l'hypothèse où le Titulaire identifie un événement, dans la survenance duquel il n'a aucune responsabilité, notamment un cas de force majeure, et qui est de nature à faire obstacle à l'exécution du marché dans les délais contractuels, il peut demander une prolongation du délai d'exécution dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG FCS.

L'admission par l'ASP d'un cas de force majeure ou d'une cause exonératoire exclut, de ce chef seulement, l'engagement de la responsabilité du Titulaire et l'application des pénalités pour le retard consécutif à l'événement invoqué par le Titulaire.

18.2 Assurance

Il est fait application de l'article 9 du CCAG FCS.

A tout moment durant l'exécution de la prestation, le titulaire doit être en mesure de produire une attestation d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile ou professionnelle qu'il peut encourir en cas de dommage occasionné dans l'exécution du présent marché, sur demande de l'acheteur et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

Article 19. Exécution financière du marché / des marchés

19.1 Avance

Il est fait application des articles R2191-3 à R2191-19 du code de la commande publique.

Conformément à l'article 11.1 du CCAG FCS, il est fait application de l'option A.

19.2 Echancier des paiements/acomptes

L'ensemble des prestations fait l'objet d'un paiement à terme échu après attestation du service fait et transmission de la facture correspondante.

Aucun acompte ne sera versé au titre de ce marché.

19.3 Solde du paiement des prestations

Le paiement du solde de chaque bon de commande sera effectué après vérification et réception des prestations commandées, sur présentation de la facture adressée selon les dispositions de l'article dédié du présent CCAP, et accompagnée de la décision de réception.

La fin de la dernière prestation exécutée au titre de l'accord-cadre permet de procéder aux opérations de solde de l'accord-cadre.

19.4 Dématérialisation des factures

En application de l'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014 et du décret 2019-748 du 18 juillet 2019, le titulaire doit dématérialiser ses factures sur Chorus Pro. Elles doivent comporter, en plus des indications ci-dessus, **cumulativement et obligatoirement**, les informations suivantes :

- Le **numéro SIRET** unique de l'ASP : **130 006 372 00010**
- Le(s) **code(s) service(s) facturé(s)**, qui sera(ont) précisé(s) au titulaire après la notification du marché ou qui figurera(ont) sur les bons de commande, le cas échéant
- Le **numéro d'engagement (n° d'EJ)**, qui sera(ont) précisé(s) au titulaire après la notification du marché ou qui figurera(ont) sur les bons de commande (encadré en haut à gauche « Informations ASP Chorus »)
- Le **numéro d'identité (SIRET) et l'adresse de l'établissement émetteur des factures**.

Par ailleurs, il est également demandé de renseigner :

- Le(s) **numéro(s) de marché**, communiqué au titulaire après notification

Ce nouveau processus de facturation impose que des factures séparées soient produites en fonction du type de prestation (forfaitaire, à bons de commande, sans EJ préalable).

La TVA est appliquée en sus à chaque facturation, **au taux légal en vigueur au moment du fait générateur**.

Pour le dépôt des factures dans Chorus Pro, l'attention du titulaire est appelée sur la sélection du Cadre de facturation, qui permet d'identifier le profil du déposant ainsi que le type de document transmis.

Ex : A1 pour les factures simples du titulaire, A9 pour les factures du sous-traitant.

Une aide en ligne est disponible l'adresse suivante : <https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/>

19.5 Régime des paiements

19.5.1 Mode et délai de paiement

Le mandatement est effectué au vu des factures émises par le titulaire reprenant les conditions de prix et de paiement du présent marché.

Les paiements sont effectués par virement. Conformément aux articles R. 2192-10 et R. 2192-12 à R. 2192-15 du code de la commande publique, le délai de paiement est fixé à 30 jours à compter de la date de réception de la facture et/ ou du service fait, sauf suspension du délai global de paiement (DGP) dans les conditions fixées aux articles R. 2192-27 à R. 2192-29 du code de la commande publique.

Le comptable assignataire des paiements est l'Agent Comptable de l'ASP.

19.5.2 Intérêts moratoires

En application de l'article R. 2192-31 du code de la commande publique, en cas de dépassement du délai de paiement, le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la

Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes en vigueur le 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 d'un montant fixé à 40 € sera également versée pour frais de recouvrement et, sur justification, des frais de recouvrement supérieurs pourront donner droit à une indemnisation complémentaire.

Article 20. Retenue de garantie

Sans objet.

Article 21. Cession ou nantissement de créance

Conformément à l'article 4.2.2 du CCAG-FCS, si le titulaire souhaite céder ou nantir sa créance, l'acheteur lui remet sur demande un certificat de cessibilité conforme au modèle défini par arrêté du ministre chargé de l'économie (R2191-46, R2191-47 et R2191-51 du code de la commande publique).

Le bénéficiaire de la créance doit notifier ce certificat de cessibilité au comptable public assignataire avant toute demande de paiement.

Article 22. Protection des données à caractère personnel

Conformément à l'article 5 du CCAG de référence, dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel.

Les informations relatives aux stagiaires transmises au titulaire, notamment les adresses mails privées, ne pourront pas être utilisées par le prestataire à d'autres fins (notamment commerciales) que celles portées par les clauses du présent marché. Le titulaire s'engage à les détruire à l'issue de la période d'exécution.

Article 23. Sous-traitance

Il est fait application des articles R2193-1 à R2193-22 du code de la commande publique et 3.6 du CCAG FCS.

Il est précisé que le sous-traitant est tenu de respecter les obligations du présent marché pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au Titulaire de s'assurer que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données et aux exigences de la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République.

Article 24. Résiliation du marché

- Pour motif d'intérêt général

L'ASP peut à tout moment mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet du présent marché avant leur achèvement par une décision de résiliation formalisée par l'envoi au titulaire d'une lettre recommandée avec accusé de réception et précisant la date effective de résiliation.

Aucune indemnité n'est due au titulaire du marché par dérogation à l'article 42 du CCAG-FCS. En cas d'arrêt en cours d'exécution, les sommes dues au titulaire du marché seront versées au vu des prestations effectuées.

- Pour tous les autres cas

Il est fait application des articles 39 à 41 du CCAG-FCS et des articles L.2195-4 et L.2194-5 du Code de la commande publique.

Dans tous les cas de résiliation pour faute du titulaire, y compris en cas de manquement aux aspects de sécurité informatique, il **ne sera dû aucune indemnité de résiliation**.

Article 25. Règlement des différends et litiges

L'acheteur et le Titulaire s'efforceront de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du marché ou à l'exécution des prestations objets du marché.

Il est fait application des articles 46 du CCAG - FCS

Les parties peuvent également se prévaloir de l'article R2197-16 et l'article R2197-24 du code de la commande publique et soumettre le différend qui les oppose au médiateur des entreprises ou aux comités consultatifs de règlement amiable des différends ou litiges compétents.

En cas de conflit qui n'aurait pu être réglé par le médiateur ou les comités susvisés, le tribunal administratif compétent est celui du ressort du lieu du siège de l'ASP.

Article 26. Prestations similaires

L'ASP se réserve le droit d'appliquer les dispositions de l'article R2122-4 du code de la commande publique.

Article 27. Modifications de marché

27.1 Clause de réexamen

Conformément à l'article R. 2194-1 du code de la commande publique, dans le cas d'un besoin nouveau en cours d'année résultant :

- d'une modification réglementaire impactant le domaine de formation et nécessitant un temps de présentation supplémentaire;
- de la nécessité de faire appel à des prestations ne figurant pas à l'annexe financière mais rendu indispensable à la bonne réalisation des prestations ;
- de la mise en place d'une certification pour des formations ;
- de la nécessité de réaliser des sessions supplémentaires
- Nouvelles thématiques ou conditions d'exécutions particulières en liaison directe avec l'objet du marché
- autre besoin en lien avec le domaine d'achat

En adéquation avec l'évolution des besoins, de nouvelles thématiques relevant du domaine de la relation usager, viendront se rajouter aux 7 modules de formation et permettront de compléter et d'adapter le contenu des formations existantes.

L'acheteur peut intégrer des prix nouveaux dans les conditions et limites cumulatives suivantes :

- prix en lien direct avec l'objet du marché ;
- prix intégrés à l'intérieur d'une famille du bordereau des prix;
- le recours aux mécanismes des prix nouveaux ne modifie pas les conditions initiales de la mise en concurrence du marché.

Ce type de modification sera alors réalisé par la notification par l'ASP d'un Ordre de Service au titulaire.

Ces modifications et/ou ajouts ne remettent pas en cause la nature globale des marchés et la mise en concurrence associée.

27.2 Prestations supplémentaires de marché

L'ASP se réserve également la possibilité de modifier le marché en application des articles R2194-2, R2194-3, R2194-4 du code de la commande publique dans la limite de 50% du montant initial du marché, et ce afin de faire réaliser, si besoin, des prestations supplémentaires que le présent marché n'aurait pas permis de réaliser.

Ces modifications feront alors l'objet d'un avenant.

27.3 Autres modifications de marché : modifications non substantielles

L'ASP se réserve, conformément aux articles R2194-7 et R2194-8 du Code de la Commande Publique, la possibilité de modifier le présent marché.

Ces modifications feront alors l'objet d'un avenant.

27.4 Autres modifications de marché : Circonstances imprévues

L'ASP se réserve aussi le droit de modifier le marché lorsque la modification est rendue nécessaire par des circonstances imprévues en application des dispositions de l'article R2194-5 dans la limite de 50% du montant initial du marché.

Cette modification fera alors l'objet d'un avenant.

27.5 Autres modifications de marché : Substitution de titulaire

L'ASP se réserve également la possibilité de modifier le marché lorsqu'un nouveau titulaire se substitue au titulaire initial du marché, en application de l'article R2194-6 du code de la commande publique.

Cette modification fera alors l'objet d'un avenant.

Article 28. Clauses de sécurité

28.1 Confidentialité

Les informations gérées par l'Agence sont classifiées et marquées selon l'échelle ci-dessous.

Niveau	Nom
C4	Informations stratégiques et internes à l'Administration
C3	Informations concernant les bénéficiaires, agents ou intervenants et internes à l'Administration
C2	Informations ne contenant pas de données à caractère personnel et internes à l'Administration
C1	Informations publiques

Toute information non marquée est réputée classifiée C3.

Les informations classifiées C2 à C4 selon cette échelle ou dont le caractère « confidentiel » a été formellement spécifié sont réputées confidentielles. Ainsi, sont considérées comme confidentielles, les informations (notes, procédures et autres documents internes à l'Agence) et, le cas échéant, les données accessibles par le titulaire ou mises à sa disposition dans le cadre de l'exécution de la prestation.

Le titulaire doit appliquer les mesures de sécurité permettant d'assurer la confidentialité des informations et données mises à sa disposition conformément à l'article confidentialité du CCAG de référence.

Les données intégrées ou générées sont utilisables dans le cadre de l'article « régime des données » du CCAG de référence.

De même, la destruction des données s'opère en conformité à l'article « destruction des données » et « audit de sécurité » du CCAG de référence le cas échéant.

Engagement de confidentialité

Le titulaire s'engage à faire signer à chacun de ses intervenants, avant le démarrage de la prestation, l'engagement de confidentialité fourni par l'ASP. Sont considérés comme intervenants du titulaire au titre du marché, ses personnels et ceux de ses éventuels sous-traitants directement impliqués dans l'exécution des prestations.

Sous-traitance

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposent à lui pour l'exécution de cet accord-cadre. Il doit s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants

28.2 Interventions dans les locaux de l'ASP

La prestation objet du marché n'ayant pas d'adhésion avec le SI de l'ASP, le titulaire devra respecter les règles de sécurité spécifiques à l'accès aux locaux définis par l'ASP, notamment, l'accès limité aux zones d'intervention définies par le marché et le port apparent du badge, cela pendant toute la prestation.

28.3 Politique de sécurité ASP

Le titulaire s'engage à respecter les exigences applicables de la politique de sécurité de l'ASP qui concernent la prestation, mentionnées ci-après. Certaines règles pourront être adaptées au contexte spécifique de la prestation, après analyse des risques : les adaptations résultantes seront soumises à l'autorité concernée.

Le titulaire notera plus particulièrement que :

- La connexion d'équipements tiers sur les réseaux informatiques de l'établissement est interdite, sauf autorisation formelle de la direction en charge de l'informatique ;
- La connexion d'un équipement présent sur le réseau de l'établissement à un autre réseau (privé ou à Internet via un modem ou un équipement similaire) est strictement interdite ;
- Seuls les logiciels fournis et validés par la direction en charge de l'informatique de l'établissement peuvent être installés sur les postes de travail de l'ASP.

En cas d'évolution de la politique de sécurité durant l'exécution du marché, modalités et délai de prise en compte des évolutions seront convenus entre l'ASP et le titulaire. Pour les prestations concernées, cette prise en compte pourra impliquer une actualisation du Plan d'Assurance Sécurité.

28.4 Charte de l'utilisateur SI de l'ASP

Dès lors qu'il utilise les moyens informatiques de l'Agence, le personnel intervenant pour le compte du titulaire doit respecter la charte de l'utilisateur des SI de l'ASP. Cette charte sera fournie au titulaire à la notification du marché/contrat par le service acheteur.

Le titulaire veillera à ce que ses personnels concernés et, le cas échéant, celui de ses sous-traitants signent et respectent cette charte.

En cas d'évolution de la charte sur la période d'exécution du marché, la nouvelle version sera communiquée au titulaire, lequel devra veiller à ce qu'elle soit signée par ses personnels concernés.

Article 29. Dérogations au CCAG

Les dérogations au CCAG FCS sont présentées dans le tableau récapitulatif des dérogations ci-après :

Articles du présent CCAP	Articles du CCAG auquel il est fait dérogation
9.2	13.3.2
12	3.4.3.
17	14
24	42