



Cahier des clauses administratives (CCAP) n°03/25

**« Prestation d’externalisation du traitement de
flux téléphoniques de la branche Famille »**

Mars 2025

SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ | 3 |
| ARTICLE 2 - NATURE ET FORME DU MARCHÉ | 3 |
| ARTICLE 3 - PARTIES CONTRACTANTES | 3 |
| ARTICLE 4 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES | 3 |
| ARTICLE 5 - DOCUMENTS CONTRACTUELS | 4 |
| ARTICLE 6 - DURÉE DU MARCHÉ | 4 |
| ARTICLE 7 - UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE | 5 |
| ARTICLE 8 - LIEUX D'EXECUTION | 5 |
| ARTICLE 9 - PRESTATIONS ATTENDUES | 5 |
| ARTICLE 10 - CLAUSE DE REEXAMEN | 5 |
| ARTICLE 11 - MODALITÉS DE PASSATION DES BONS DE COMMANDE | 6 |
| ARTICLE 12 - CONDITIONS DE REMISE DES LIVRABLES | 7 |
| ARTICLE 13 - VÉRIFICATIONS ET CONSÉQUENCES | 7 |
| ARTICLE 14 - CONDUITE DES PRESTATIONS, COLLABORATION ET ÉCHANGES | 9 |
| ARTICLE 15 - PERSONNEL AFFECTÉ À L'EXECUTION DES PRESTATIONS | 10 |
| ARTICLE 16 - OBLIGATIONS DE SECRET PROFESSIONNEL, DE DISCRETION PROFESSIONNELLE ET DE CONFIDENTIALITÉ | 14 |
| ARTICLE 17 – OBLIGATIONS AU TITRE DE LA PROTECTION DES DONNÉES à CARACTÈRE PERSONNEL | 15 |
| ARTICLE 18 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE | 17 |
| ARTICLE 19 - PROLONGATION DES DÉLAIS D'EXECUTION | 20 |
| ARTICLE 20 - PÉNALITÉS ET PRIMES | 20 |
| ARTICLE 21 - PRIX | 22 |
| ARTICLE 22 - MODALITÉS DE RÈGLEMENT | 23 |
| ARTICLE 23 - RÉGIME FINANCIER | 24 |
| ARTICLE 24 - SOUS-TRAITANCE | 26 |
| ARTICLE 25 - RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES | 27 |
| ARTICLE 26 - PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL | 27 |
| ARTICLE 27 - RÉGULARITÉ DE LA SITUATION SOCIALE ET FISCALE DU TITULAIRE | 28 |
| ARTICLE 28 - CHANGEMENT DANS LA SITUATION DU TITULAIRE | 29 |
| ARTICLE 29 - CONDITIONS DE RÉSILIATION | 30 |
| ARTICLE 30 - RÈGLEMENT DES LITIGES | 31 |
| ARTICLE 31 - DÉROGATIONS AU CCAG-TIC | 31 |

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ

Le marché a pour objet la fourniture de services d'externalisation pour assurer la prise en charge d'une partie des appels entrants de la Branche Famille, permettant de répondre à des demandes simples des usagers et/ou de partenaires, et ce du lundi au vendredi de 9h à 16h30 sans interruption.

ARTICLE 2 - NATURE ET FORME DU MARCHÉ

Le marché est un marché mono-attributaire de prestations de services.

Il est soumis aux dispositions du code de la commande publique, notamment à ses articles L.2124-2, R.2124-2, R.2161-2 à R.2161-11 ainsi qu'à la section 1 du chapitre II du titre VI, relative aux accords-cadres et conformément à l'article L.224-12 du code de la sécurité sociale.

Il s'agit d'un marché à bons de commandes sans minimum et avec un maximum, conformément à l'article R. 2162-4 du code de la commande publique.

Le montant maximum est de 45 000 000,00 Euros TTC sur la durée totale du marché, reconductions comprises.

Dans le cas où le montant consommé au titre de l'exécution du présent accord-cadre atteint 75 % du montant maximum défini ci-dessus, les parties conviennent de se rapprocher afin d'augmenter ledit montant maximum.

La mise en œuvre de la présente clause fait l'objet d'échanges entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire. Les modifications qui en résultent doivent être acceptées par les parties au présent accord-cadre et sont actées par voie d'avenant.

ARTICLE 3 - PARTIES CONTRACTANTES

Les parties contractantes sont :

- d'une part, la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) dénommée ci-après « le pouvoir adjudicateur » et représentée par son Directeur Monsieur Nicolas Grivel ou son représentant ;
- d'autre part, l'entreprise titulaire du marché désignée dans le présent Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) par l'expression « le titulaire ».

ARTICLE 4 - DISPOSITIONS GENERALES

Le comptable assignataire des paiements est le Directeur comptable et financier de la Caisse nationale des Allocations familiales.

Le pouvoir adjudicateur est représenté par Monsieur le Directeur de la Cnaf ou son représentant.

La personne habilitée à donner les renseignements prévus aux articles R.2191-60 et R.2191-61 du code de la commande publique est Monsieur le Directeur de la CNAF.

Le comptable public assignataire est Monsieur le Directeur comptable et financier de la CNAF. Il assure tous les règlements de sommes dues au titre du marché. Toutes les oppositions éventuelles doivent lui être adressées.

Le présent marché est régi par le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés de techniques de l'information et de la communication (arrêté du 30 mars 2021).

ARTICLE 5 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les pièces constitutives du marché sont les suivantes, par ordre d'importance décroissant :

- l'acte d'engagement et, s'il y a lieu, l'annexe à l'acte d'engagement relative à la sous-traitance;
- Mise au point éventuelle et précision d'offre éventuelle (les mentions y figurant ont l'ordre de priorité des documents auxquelles elles se rapportent) ;
- le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) n°03/25 ;
- le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) n°03/25 et ses annexes :
 - o annexe 1 - Volumétrie ;
 - o annexe 2 - Planning de formation type et exemple de contenu ;
 - o annexe 3 - Plan d'assurance sécurité (PAS) ;
 - o annexe 4 - Protection des données à caractère personnel ;
 - o annexe 5 - Sécurité applicative ;
 - o annexe 6 - Grille d'enquête qualité type ;
- le cahier des clauses administratives générales des marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG-TIC), approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
- l'offre technique (cadre de réponse technique complété, et le cas échéant, mémoire technique)
- l'annexe financière (cadre de réponse financière complété) du titulaire ;

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

Aucune réserve qui serait apportée aux pièces désignées ci-dessus n'est admise. Le titulaire s'engage à respecter toutes les stipulations incluses dans les pièces du marché.

Toute clause portée dans la documentation du titulaire et contraire aux stipulations ou dispositions des pièces constitutives du marché, est réputée non écrite. Les conditions générales de vente du titulaire sont notamment concernées par cette disposition.

ARTICLE 6 - DUREE DU MARCHE

6.1 Durée initiale

Le marché est conclu pour une durée de 24 mois à compter de sa notification au titulaire.

6.2 Reconduction

Le marché peut être reconduit deux fois, pour une durée de 12 mois, sans que sa durée totale puisse excéder 48 mois.

La reconduction est expresse et le titulaire ne peut la refuser.

Elle est effectuée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au plus tard 6 mois avant le terme :

- de la première période de 24 mois ;
- de la première reconduction de 12 mois.

ARTICLE 7 - UTILISATION DE LA LANGUE FRANCAISE

Les correspondances, réunions et discussions relatives à l'exécution du présent marché **se déroulent en français**. Tous les livrables attendus doivent être **rédigés en langue française**.

ARTICLE 8 - LIEUX D'EXECUTION

Les prestations objet du marché sont réalisées dans les locaux du titulaire et concernent l'ensemble du territoire français (Métropole et l'ensemble des DROM (Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion et Mayotte).

Les infrastructures nécessaires au service d'externalisation du traitement des flux téléphoniques sont hébergées, exploitées et administrées par le titulaire.

Des déplacements ponctuels peuvent exceptionnellement être prévus, notamment dans le cadre de réunions avec le pouvoir adjudicateur en France métropolitaine.

ARTICLE 9 - PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations attendues dans le cadre du présent marché sont définies dans le CCTP n°03/25.

Elles sont organisées en 3 phases distinctes :

- une phase « projet » (article 8.1.1 du CCTP), qui débute à la notification du marché ;
- une phase « implémentation » (article 8.1.2 du CCTP), qui débute le lendemain de la date de déploiement ;
- une phase « exploitation » (article 8.1.3 du CCTP), qui débute le lendemain de l'admission de la phase « implémentation ».

A l'issue de la phase « projet », le pouvoir adjudicateur peut décider d'interrompre l'exécution du marché de sa propre initiative.

Cette décision entraîne la résiliation du marché dans les conditions prévues à l'article 29 du présent CCAP. Elle ne donne lieu à aucune indemnité.

Outre la phase « projet » et la gestion opérationnelle en phases « implémentation » et « exploitation », les prestations, objet du marché, sont définies sous forme d'unités d'œuvre. Elles se répartissent en :

- prestations dites « socle » :
 - o prise en charge d'une partie des réponses de niveau 1 quant aux flux téléphoniques entrants (article 4.1 du CCTP) ;
 - o accompagnement et formation initiale sont inclus dans les prestations socles (article 4.2.1 du CCTP) ;
- prestations dites « complémentaires » :
 - o la formation continue dans les conditions fixées à l'article 4.2.2 du CCTP ;
 - o prise en charge d'appels sortants (article 4.3.1 du CCTP) ;
 - o réversibilité (article 4.3.2 du CCTP) ;
 - o le déploiement de services complémentaires à la demande (article 4.3.3 du CCTP).

ARTICLE 10 - CLAUSE DE REEXAMEN

La présente clause de réexamen est prévue conformément aux dispositions de l'article R. 2194-1 du code de la commande publique.

Elle porte sur :

- la nature des appels ;
- les indicateurs de performance et de suivi tels que prévus à l'article 5.2 du CCTP n°03/25.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de les modifier ou de les ajouter en cours de marché.

La mise en œuvre de la présente clause fait l'objet d'échanges entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire en cours de marché.

Les modifications qui en résultent doivent être acceptées par les deux parties et sont actées par voie d'avenant.

ARTICLE 11 - MODALITES DE PASSATION DES BONS DE COMMANDE

Les prestations de prise en charge des appels entrants, de formations complémentaires, de prise en charge des appels sortants, de réversibilité et services complémentaires sont exécutées par le titulaire suite à l'émission de bons de commande par le pouvoir adjudicateur.

Le pouvoir adjudicateur émet les bons de commande au fur et à mesure de ses besoins.

S'agissant des prestations de prise en charge des appels entrants, les bons de commandes sont émis selon le rythme et les modalités tels qu'établis à l'article 4.1.3 du CCTP. Ils précisent expressément le nombre d'heures commandés.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'à l'expiration du marché

Les bons de commande notifiés pendant la période de validité du marché sont exécutés jusqu'à leur terme.

Ils peuvent être passés jusqu'au dernier jour de validité du marché, sans que la durée d'exécution des bons de commande excède trois mois après la date d'échéance du marché.

Ils sont notifiés au titulaire par tout moyen permettant de donner date certaine à leur réception. La notification des bons de commande au titulaire entraîne le début d'exécution des prestations.

Le titulaire dispose d'un délai de 3 jours ouvrés à compter de la date d'émission du bon de commande pour faire part de ses observations.

En l'absence d'observations dans ce délai, le bon de commande est réputé accepté par le titulaire.

En cas d'observations du titulaire, le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de **deux (2) jours ouvrés** pour les examiner et prendre une décision.

Si les observations sont prises en compte par le pouvoir adjudicateur, celui-ci en informe sans délai le titulaire et lui notifie ensuite le bon de commande modifié.

Si le pouvoir adjudicateur décide de ne pas prendre en compte les observations du titulaire, ce dernier reste tenu d'exécuter le bon de commande initialement notifié.

Les bons de commande mentionnent obligatoirement :

- le numéro de marché attribué par le pouvoir adjudicateur ;
- le numéro du bon de commande ;
- la désignation de la prestation (indication de la ou des unités d'œuvre) à réaliser et les quantités commandées ;
- les livrables attendus ;
- le délai d'exécution de chacune des prestations ;
- le montant total hors TVA, le montant de la TVA et le montant total TTC ;
- le code service du site ordonnateur en charge d'instruire le dossier et son adresse (Cnaf site de Paris, 32 avenue de la Sibelle, 75014 Paris).

Les délais d'exécution ne comprennent pas les délais impartis au pouvoir adjudicateur pour procéder aux opérations de vérification.

ARTICLE 12 - CONDITIONS DE REMISE DES LIVRABLES

Les livrables sont adressés par le titulaire au pouvoir adjudicateur par voie électronique.

Tous les livrables du titulaire sont fournis sous un format lisible par la version Libre Office référentielle de la branche Famille, MS office 365 ou sous format PDF.

Ils sont adressés avec accusé de réception à/aux adresse(s) de messagerie communiquée au titulaire par le chef de projet après la notification du marché.

Le mode de transmission électronique du titulaire garantit l'identité de l'auteur, l'intégralité, la confidentialité des messages et apporte date certaine à leur réception. Dans le cas contraire, il ne peut contester la date de réception opposée par le pouvoir adjudicateur.

En cas de retard dans la livraison des livrables attendus, le titulaire encourt des pénalités de retard conformément aux stipulations de l'article 20 ci-dessous.

A compter de leur réception, les livrables deviennent propriété exclusive du pouvoir adjudicateur.

ARTICLE 13 - VERIFICATIONS ET CONSEQUENCES

La présence du titulaire lors des opérations de vérification n'est pas prévue.

13.1 Phase « projet », phase « implémentation » et unités d'œuvre de « formation continue », de « réversibilité » et de « services complémentaires »

Le titulaire peut remettre au pouvoir adjudicateur des versions préparatoires des livrables réalisés afin de constater que le livrable en cours de rédaction répond effectivement au besoin.

Dans ce cas, cela est compris dans le délai de réalisation des prestations.

A la réception de la version définitive des livrables, le pouvoir adjudicateur procède aux opérations de vérification quantitative et qualitative.

Ces vérifications ont pour objet de contrôler que le titulaire a :

- mis en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs qui lui ont été fixés ;
- réalisé les prestations conformément aux stipulations du CCTP, du bon de commande et de son offre technique ;
- le cas échéant, pris en compte les éventuelles corrections demandées sur les versions préparatoires.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la version définitive des livrables pour prononcer une décision d'admission, d'admission avec réfaction, d'ajournement ou de rejet.

Une décision est prononcée pour :

- l'ensemble de la phase « projet » ;
- l'ensemble de la phase « implémentation » ;
- chaque « formation continue » commandée ;

- la réversibilité ;
- les services complémentaires.

Admission

Si le pouvoir adjudicateur considère que les prestations sont satisfaisantes, il prononce l'admission des prestations. La décision d'admission est notifiée au titulaire par tout moyen permettant de lui donner date certaine. Cette décision permet au titulaire d'émettre sa facture.

Ajournement - Réfaction - Rejet

Si les corrections apportées ne permettent pas d'atteindre les objectifs poursuivis ou en minorent l'efficacité ou la portée, le pouvoir adjudicateur prononce une décision d'ajournement, d'admission avec réfaction ou de rejet.

Toutes les décisions du pouvoir adjudicateur mentionnées ci-dessus sont notifiées par tout moyen permettant de leur donner date certaine. Elles sont impérativement motivées sauf s'il s'agit d'une décision d'admission.

L'absence de notification d'une décision dans les délais prévus n'entraîne pas l'admission implicite des prestations. Si le pouvoir adjudicateur ne peut respecter le délai de vérification, il en informe le titulaire et s'engage sur un nouveau délai.

En cas de décision d'admission avec réfaction, d'ajournement ou de rejet, le titulaire dispose de 5 jours ouvrés pour présenter ses observations et procéder, le cas échéant, aux corrections demandées. Passé ce délai, il est réputé avoir accepté la décision du pouvoir adjudicateur.

Si le titulaire émet des observations ou remet une nouvelle version des livrables, le pouvoir adjudicateur dispose alors d'un nouveau délai de 3 jours ouvrés pour prendre une décision définitive.

En cas de rejet de tout ou partie des prestations objet du marché, le pouvoir adjudicateur peut prononcer la résiliation du marché.

13.2 Prestations d'« appels entrants » et d'« appels sortants »

Ces vérifications concernent les prestations réalisées par le titulaire suite à commande par le pouvoir adjudicateur d'unités d'œuvre de prise en charge d'appels entrants et/ou d'appels sortants.

Elles ont pour objet de contrôler :

- la conformité entre la quantité d'heures productives commandées et la quantité d'heures productives effectivement mises en œuvre sur la période considérée ;
- le respect par le titulaire des engagements de service, des indicateurs de performance et des indicateurs de suivi tels que mentionnés dans le CCTP.

A l'issue des vérifications, en cas de non-respect des quantités, des engagements et/ou des indicateurs susmentionnés, le pouvoir adjudicateur applique les pénalités telles que prévues à l'article 20 ci-dessous.

En-dessous de 50% de réalisation des heures productives commandées, et ce 2 mois consécutifs, le pouvoir adjudicateur peut résilier le marché aux torts du titulaire.

ARTICLE 14 - CONDUITE DES PRESTATIONS, COLLABORATION ET ECHANGES

La réussite du projet dépend de la collaboration étroite et permanente entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur dans les conditions définies ci-dessous.

14.1 Obligations du titulaire

a) Obligations générales du titulaire

Le titulaire a la responsabilité de réaliser les prestations attendues par le pouvoir adjudicateur dans les délais prévus par le présent marché, en respectant les règles de l'art en vigueur ainsi que toutes les spécifications techniques.

Le titulaire s'engage notamment à :

- réaliser les prestations dans les délais prévus par le présent marché et dans les bons de commande ;
- assurer la gestion et le suivi des prestations objet du marché ;
- fournir les livrables attendus dans les délais contractuels prévus ;
- assumer une obligation générale de conseil, d'information, de recommandations et d'alerte envers le pouvoir adjudicateur ;
- garantir la qualité des services pendant toute la durée de leur exploitation ;
- garantir la compatibilité de ses services et fonctionnalités avec l'environnement technique du pouvoir adjudicateur, tel que décrit dans le présent marché ;
- respecter l'obligation de confidentialité dans l'exercice de sa mission ;
- assurer la réversibilité complète des prestations, le cas échéant ;
- se soumettre, ainsi que ses préposés, aux règles de sécurité et d'accès en vigueur dans les locaux des sites de la branche Famille.

Le non-respect par le titulaire de ses obligations contractuelles générales décrites au présent article peut entraîner la résiliation du marché aux torts du titulaire, conformément à l'article 29 du présent document, sans mise en demeure et sans qu'il ne puisse prétendre à quelque indemnité que ce soit.

Toutes les prestations sont confiées exclusivement au titulaire. Si le titulaire fait appel à des tiers, notamment dans le cas de sous-traitance, il assure l'interface avec les éventuels autres prestataires intervenant dans la prestation. Il demeure responsable de l'exécution des prestations.

Au cours de l'exécution d'une prestation, le responsable technique du pouvoir adjudicateur peut émettre des observations ou recommandations et demander au titulaire que ces dernières soient prises en compte.

Le titulaire s'engage à prendre en compte ces observations. En tout état de cause, tout ajustement demandé au titulaire par le pouvoir adjudicateur doit être conforme aux prescriptions contractuelles.

Le titulaire doit également donner au pouvoir adjudicateur une visibilité suffisante sur l'organisation qu'il met en œuvre dans le cadre de l'exécution du marché.

Il assume en outre une obligation générale de conseil, d'information et de recommandations envers le pouvoir adjudicateur.

b) Désignation d'un chef de projet et d'un suppléant permanent

Dès la notification du marché, le titulaire informe le pouvoir adjudicateur de la désignation d'un chef de projet dont il lui indique le nom et les coordonnées. Ce chef de projet est le responsable du bon déroulement du marché. Il est le représentant du titulaire auprès du pouvoir adjudicateur.

Il désigne également un suppléant permanent.

Le titulaire garde le même chef de projet et le même suppléant permanent pendant toute la durée d'exécution du marché, sauf empêchement majeur (démission, maladie, etc).

Il s'engage à ce que tout changement du chef de projet ou de suppléant permanent ne crée pas d'interruption dans les missions incombant à sa fonction, en désignant un remplaçant de niveau au moins équivalent. Le titulaire informe, le pouvoir adjudicateur de ce changement dans un délai de 5 jours calendaires maximum par tout moyen permettant de donner date certaine, et lui communique le nom du remplaçant.

Ce remplacement ne peut justifier une augmentation du montant du marché.

14.2 Obligations du pouvoir adjudicateur

a) Moyens

Le pouvoir adjudicateur s'engage à collaborer avec le titulaire et à lui fournir, dans les plus brefs délais, tous les documents, renseignements et informations qu'il détient pour permettre au titulaire de prendre connaissance du périmètre et de réaliser les prestations qui lui sont confiées.

Le pouvoir adjudicateur s'engage par ailleurs, à fournir au titulaire des moyens satisfaisants lui permettant d'effectuer sa mission dans les meilleures conditions.

Toutefois, les personnels du titulaire n'ont pas accès au système d'information. Ils doivent donc disposer de leurs propres postes de travail.

b) Désignation d'un responsable technique

Le pouvoir adjudicateur désigne un responsable technique au sein de Cnaf ou d'un organisme dûment habilité par la Cnaf pendant toute la durée d'exécution du marché.

Ce responsable technique est l'autorité chargée du suivi de l'exécution des prestations.

Il est chargé des opérations de vérification des prestations.

ARTICLE 15 - PERSONNEL AFFECTE A L'EXECUTION DES PRESTATIONS

15 .1 Statut du personnel du titulaire

Le titulaire s'engage à remplir seul ses obligations d'employeur vis-à-vis de son personnel ou des personnels extérieurs qu'il estime devoir mobiliser et rémunérer, dans le cadre du présent marché.

Les agents du titulaire demeurent placés sous son autorité même si les interventions sont exécutées dans les locaux du pouvoir adjudicateur.

Tout accident ou maladie pouvant affecter les agents du titulaire pendant la durée de la prestation relève de la compétence du titulaire.

15.2 Insertion par l'activité économique

Pour promouvoir l'emploi et combattre l'exclusion, le pouvoir adjudicateur a décidé de faire application des dispositions de l'article L.2112-2 du Code de la commande publique en incluant dans

le cahier des charges du présent marché une clause d'insertion par l'activité économique constitutive d'une condition d'exécution.

Cette clause est applicable au présent accord cadre.

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

a) Les publics visés

- les demandeurs d'emploi de longue durée (plus de 12 mois d'inscription au chômage)
- les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans
- les allocataires du RSA (Revenu de Solidarité Active) ou leurs ayants droit
- les allocataires de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé), de l'ASS (Allocation de Solidarité Spécifique), de l'AV (Allocation Veuvage)
- les personnes percevant une pension d'invalidité
- les publics reconnus travailleurs handicapés, au sens de l'article L 5212-13 du Code du travail, fixant la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi
- les jeunes de moins de 26 ans, de niveau infra 5, c'est-à-dire de niveau inférieur au CAP/BEP, et sortis du système scolaire depuis au moins 6 mois, les jeunes en suivi renforcé de type PACEA, SMA, SMV, en sortie de dispositif Garantie Jeunes ou sous contrat EPIDE, dans un parcours de l'Ecole de la Deuxième Chance (E2C)
- les personnes prises en charge dans le dispositif IAE (Insertion par l'Activité Économique), c'est-à-dire les personnes mises à disposition par une Association Intermédiaire (AI) ou par une Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI), ainsi que des salariés d'une Entreprise d'Insertion (EI), d'un Atelier et Chantier d'Insertion (ACI), ou encore des Régies de quartier agréées, ainsi que les personnes prises en charge dans des dispositifs particuliers, par exemple « Défense 2ème chance »
- les personnes employées dans les GEIQ (Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification) et dans les associations poursuivant le même objet
- les personnes ayant le statut de réfugié ou bénéficiaires de la protection subsidiaire
- les habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville éloignés de l'emploi.

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

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

b) Objectif d'insertion

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

| Intitulé du lot | Nombre d'heures d'insertion à réaliser par tranche de 100 000 € du montant HT du marché |
|-------------------|---|
| Lot unique | 100 heures |

c) Les modalités de mise en œuvre des actions d'insertion.

Le titulaire s'engage à réaliser une action d'insertion, au minimum à hauteur des objectifs horaires d'insertion fixés ci-dessus. L'ensemble des actions mises en œuvre doivent s'inscrire entre la date de notification du présent marché et la livraison de la prestation.

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

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

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

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

Les heures travaillées des personnes embauchées en CDI par l'entreprise attributaire, pourront être comptabilisées pour l'exécution de la clause sociale d'insertion, pendant toute la durée restante du marché, pour une période maximale de 2 ans (période entre la date d'embauche en CDI et la fin du marché).

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, il est convenu que les heures de formation dispensées dans le cadre des contrats d'apprentissage ou de professionnalisation des salariés employés en insertion par le titulaire du marché seront considérées comme des heures de travail effectif. Ces heures, qu'elles se déroulent en entreprise ou en centre de formation, seront prises en compte dans le calcul de la durée du travail et seront rémunérées en conséquence, conformément à la législation en vigueur et aux conventions collectives applicables.

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

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

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

Point de Vigilance concernant le recours à l'ETT dans le dispositif des clauses sociales :

L'objectif du dispositif Clause Sociale est l'insertion professionnelle de personnes en difficultés. Cette clause est engagée par le pouvoir adjudicateur pour promouvoir l'emploi et combattre l'exclusion.

Cette clause peut s'exercer par le biais d'une entreprise de travail temporaire. Néanmoins au regard de l'objectif d'insertion qui lui est inhérent plusieurs conditions s'imposent à l'ETT :

1. que le profil soit éligible (vérification faite par l'EPEC)

2. que le contrat entre l'ETT et le salarié (contrat de mission) **ait pour motif les deux cas de recours** prévus par l'accord de 2005 étendu par l'arrêté du 28 novembre 2005 à l'ensemble de la branche et en application de l'article 1251.7 Code du Travail (formation professionnelle et accompagnement socio professionnel), et qu'il ait une durée de 1 mois minimum et continue.

3. la signature d'une convention tripartite ainsi que le prévoit ce même accord.

En conséquence, c'est bien le titulaire qui doit faire parvenir le décompte des heures réalisées.

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

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

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

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

Adel AATALLA
Chargé de projets clauses sociales et relation entreprises
adel.aatalla@epec.paris

Dans ce cadre, l'EPEC a pour mission :

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

e) Les modalités de contrôle de l'action d'insertion

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

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

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

Un document récapitulatif du montant des prestations facturées par Titulaire sera transmis à l'EPEC par Cnaf, de manière semestrielle. Ce dernier permettra de déterminer de manière précise, et après conversion euros-heures, le volume d'heures à réaliser par le Titulaire.

Ces éléments sont envoyés au pouvoir adjudicateur et aux destinataires suivants de l'EPEC :

adel.aatalla@epec.paris
bibata.maiga@epec.paris

L'absence ou le refus de transmission de ces renseignements entraîne l'application de pénalités prévues à l'article 20.4 du présent CCAP.

CCAP n°03/25 « Prestation d'externalisation du traitement de flux téléphoniques de la branche Famille »

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

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

ARTICLE 16 - OBLIGATIONS DE SECRET PROFESSIONNEL, DE DISCRETION PROFESSIONNELLE ET DE CONFIDENTIALITE

Le titulaire est tenu au secret professionnel (article 226-13 du code pénal) et à l'obligation de confidentialité et de discrétion professionnelle.

Les faits, informations, études, documents, supports d'information, fichiers informatiques ou non, informations traitées et décisions de toute nature et renseignements fournis par le pouvoir adjudicateur, auxquels le titulaire a accès et n'appartenant pas au domaine public, à quelque titre que ce soit, au cours de l'exécution du présent marché, sont considérés comme secrets au sens de l'article 226-13 du code pénal.

Le titulaire s'interdit notamment toutes communications écrites ou verbales relatives aux prestations objet du marché, ainsi que toute remise de documents à des tiers, sans l'accord du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire s'engage tout particulièrement à :

- ne pas utiliser les documents et fichiers informatiques et informations traitées à des fins autres que celles spécifiées au présent marché ;
- ne prendre aucune copie des documents, supports d'informations, données et fichiers informatiques qui lui sont confiés à l'exception de celles nécessaires à l'exécution des prestations du présent marché sans accord préalable du pouvoir adjudicateur ;
- ne pas communiquer les produits réalisés, documents et fichiers à d'autres personnes morales ou non, privées ou publiques, que celles qui ont qualité pour en connaître, à savoir le personnel du pouvoir adjudicateur chargé de l'exécution du marché ainsi que le personnel chargé par le titulaire d'exécuter les prestations ;
- prendre toutes mesures de sécurité notamment matérielle permettant la conservation et l'intégrité des documents, fichiers informatiques et informations traités ou utilisés dans le cadre du présent marché et prendre toutes mesures permettant d'éviter toute déformation, endommagement et toute utilisation détournée ou frauduleuse de ceux-ci ;
- ne pas accéder aux informations stockées dans les fichiers du pouvoir adjudicateur, hors de son périmètre d'intervention sans son accord exprès et à porter à sa connaissance les cas où, au cours de son intervention, il aurait accédé fortuitement à ces informations ;
- ne conserver aucune copie des documents ou fichiers confiés par le pouvoir adjudicateur, à l'issue du marché et de produire une déclaration dûment signée par une personne habilitée à représenter le titulaire attestant de ladite destruction ;
- effectuer le transfert de données confidentielles vers un système de messagerie externe de façon sécurisée ;
- prendre toutes mesures pour assurer la confidentialité des données lors des opérations notamment de développement et de maintenance des logiciels et du matériel informatique utilisés dans le cadre du présent marché.

L'utilisation, par le titulaire, des noms Cnaf et Caf appliqués à quelque fin que ce soit, et la référence au présent marché sont subordonnées à l'accord écrit et préalable du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire s'engage également à faire respecter de façon absolue les dispositions du présent article par son personnel et par toute personne qui interviendrait directement ou indirectement pour son compte, notamment ses sous-traitants. Le titulaire ne peut sous-traiter l'exécution de prestations, ni procéder à une cession du marché sans l'accord préalable du pouvoir adjudicateur. Il conclut avec ces derniers un engagement de sécurité et de confidentialité reprenant les obligations prévues au présent article et dans l'annexe au CCTP relative au traitement des données à caractère personnel afin d'assurer notamment la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité prévues dans la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 concernant les données à caractère personnel.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour s'assurer du respect de ses obligations, tant par le titulaire que par ses sous-traitants éventuels. Pour ce faire, elle se réserve notamment le droit de demander, à tout moment, au titulaire, la communication de l'engagement de sécurité et de confidentialité prévu au précédent alinéa.

Le non-respect des obligations décrites au présent article peut entraîner, outre les sanctions pénales éventuellement encourues, la résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire sans indemnité.

Cette clause concerne également les informations dont la divulgation est de nature à porter atteinte à la sécurité du système (notamment les mots de passe, clés de chiffrement, documentation relative à l'architecture et la sécurité du système).

Ces obligations demeurent valables y compris après la fin du présent marché.

Le pouvoir adjudicateur s'engage à maintenir confidentiels les informations et documents remis par le titulaire et signalés comme tels par celui-ci.

ARTICLE 17 – OBLIGATIONS AU TITRE DE LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

17.1 Traitement des données à caractère personnel

Le présent marché comporte le traitement de données à caractère personnel.

A ce titre, il est soumis aux dispositions du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 concernant les données à caractère personnel et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Une annexe au CCTP (annexe 4) contractualise les obligations et les droits du pouvoir adjudicateur et du titulaire. Cette annexe définit la ou les personnes responsables du traitement et le ou les sous-traitants selon les définitions du règlement européen précité et de loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée précitée.

Durant l'exécution du marché, le titulaire s'engage à assurer la protection des données de façon constante et optimale conformément aux dispositions du règlement européen précité, à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée précitée et aux dispositions figurant dans l'annexe 4 au CCTP et aux clauses du CCTP.

Le titulaire a la charge de mettre en place les mesures de sauvegarde appropriées pour assurer la conservation des données dans les conditions prescrites par l'annexe au CCTP et qu'il aura mentionnées dans son offre technique.

En cas de perte ou de destruction partielle ou totale de données de son fait, le titulaire doit les reconstituer à ses frais avec les sauvegardes qu'il aura réalisées.

Toute modification de l'annexe 4 s'effectue par accord du pouvoir adjudicateur et du titulaire par la signature du texte modificatif de l'annexe précitée, par voie d'avenant.

Le titulaire et tout sous-traitant doivent respecter les exigences de la Politique de sécurité du Système d'information de la branche Famille. A ce titre, il respecte les exigences de sécurité imposées par le CCTP.

L'exigence de la garantie d'un haut niveau de sécurité s'applique au site principal (pré production, production, recette, développement), à celui de secours, au site de sauvegarde éventuel ainsi qu'au personnel d'exploitation du titulaire ou de tout sous-traitant qui pourrait accéder aux données.

Afin d'assurer la sécurité des données, les données et les outils utilisés par le titulaire ou tout sous-traitant accepté par le pouvoir adjudicateur, sont hébergés et administrés exclusivement dans un pays garantissant un niveau de protection adéquat au sens de la réglementation sur la protection des données en vigueur de l'Union européenne.

Le titulaire ne peut sous-traiter l'exécution de prestations ni procéder à une cession du marché sans l'accord préalable du pouvoir adjudicateur.

Le non-respect des obligations de protection et de sécurité des données fixées dans le présent article, y compris l'annexe 4 au CCTP, par le titulaire ou tout sous-traitant accepté par le pouvoir adjudicateur, peut entraîner le refus du transfert ou la cessation du transfert des données par le pouvoir adjudicateur et la résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire et ce sans indemnité, conformément à l'article 29 ci-dessous.

En cas de requête provenant d'une autorité judiciaire reçue par le titulaire, ce dernier s'engage à en informer immédiatement le pouvoir adjudicateur.

La responsabilité pénale du titulaire peut être engagée sur le fondement des articles 226-17 à 226-22 du Code pénal.

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

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

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

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

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

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

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

Ces durées de conservations ne pourront s'appliquer si :

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

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

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

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

Ensemble Paris Emploi Compétences
18 rue Goubet
75019 Paris.

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

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

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

ARTICLE 18 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

18.1 Connaissances antérieures

18.1.1 Connaissances antérieures du pouvoir adjudicateur

Le titulaire s'engage à ne pas porter atteinte aux droits de propriété que détient le pouvoir adjudicateur sur tous les documents, supports d'information, programmes, logiciels, données et fichiers qu'il lui remet dans le cadre du présent marché.

Le pouvoir adjudicateur concède au titulaire, à titre non exclusif, le droit de reproduire et / ou modifier ces documents, supports d'information, programmes, logiciels, données et fichiers, à la stricte fin de lui permettre d'exécuter les prestations, objet du marché, et uniquement pour la durée d'exécution desdites prestations.

18.1.2 Connaissances antérieures du titulaire

Dans l'hypothèse où pour l'exécution des prestations du marché, le titulaire doit mettre à disposition du pouvoir adjudicateur des « connaissances antérieures » (définies aux articles 44 et 45 du CCAG-TIC) et notamment des outils logiciels (hors livrables informatiques attendus dans le cadre de l'exécution des prestations), celles-ci sont identifiées dans le mémoire technique du titulaire ainsi que les conditions des droits de modification, d'adaptation, de traduction de ces connaissances.

Dans l'hypothèse où celles-ci ne sont pas identifiables lors de la remise de l'offre, ces connaissances antérieures sont identifiées au fur et à mesure de l'exécution du marché, avant toute intégration et/ou utilisation.

Les coûts de cette mise à disposition sont inclus dans les prix du marché.

Le titulaire concède, conformément à l'article 45.1 du CCAG-TIC relatif au régime des connaissances antérieures, le droit d'utiliser ces connaissances antérieures.

Ce droit comprend le droit de reproduire, de dupliquer, de charger, d'afficher, de stocker, d'exécuter, de représenter les connaissances antérieures.

Cette autorisation est valable pour la même durée que les droits d'utilisation portant sur les résultats.

18.2 Cession des droits afférents aux résultats (livrables)

Au sens du présent marché, le terme « résultats » désigne les différents livrables élaborés et remis par le titulaire au pouvoir adjudicateur.

18.2.1 Nature des droits cédés

Par dérogation à l'article 46 du CCAG-TIC, le titulaire cède au pouvoir adjudicateur, à titre exclusif, les droits afférents aux livrables, même partiels, réalisés lors de l'exécution du marché, et réceptionnés par le pouvoir adjudicateur.

Les livrables attendus au titre du marché sont précisés dans le CCTP.

Le titulaire ne peut utiliser ou exploiter, de quelque manière que ce soit, les résultats cédés.

18.2.2 Etendue de la cession des droits

Les droits sont cédés pour le monde entier. Le pouvoir adjudicateur dispose de l'ensemble de ces droits pour la durée légale des droits d'auteur et des droits voisins des droits d'auteur.

18.2.3 Droits cédés

Les droits patrimoniaux de propriété intellectuelle cédés au titre du présent marché sont entendus dans le sens le plus large et de façon non limitative.

Notamment, le pouvoir adjudicateur dispose des droits patrimoniaux de reproduction et de représentation afférents aux résultats, ainsi que des droits d'utilisation, de distribution, d'incorporation, d'intégration, d'adaptation, d'arrangement, de transformation, de correction, d'évolution, de traduction des livrables, en tout ou partie, en l'état ou modifié.

Particulièrement :

- le droit d'utilisation est entendu dans le sens le plus large, pour tout ou partie des livrables informatiques et documentaires, sur tous systèmes d'information (serveurs, unités centrales ou locales, réseau,), par un nombre quelconque d'utilisateurs et sur tous les sites du pouvoir

adjudicateur et de la branche Famille de la Sécurité sociale, quel que soit le mode ou le procédé d'exploitation utilisé ;

- le droit de reproduction comporte notamment le droit de reproduire ou faire reproduire les livrables informatiques et documentaires, sans limitation du nombre, en tout ou partie, en l'état ou modifiés, par tous procédés et sur tout support (imprimé, magnétique, optique, numérique ou électronique, y compris non prévisibles ou inconnus à la date de signature du marché, ainsi que sur tout support permettant de stocker de manière transitoire ou permanente des informations) ;
- le droit de représentation et de distribution comporte notamment le droit de communication à des tiers et de mise à disposition à des tiers des livrables informatiques et documentaires, en tout ou partie, en l'état ou modifiés, par tous moyens, modes ou procédés (présentation publique, impression, numérique, magnétique, mécanique, électronique, optique, réseaux informatiques et de télécommunication,...), y compris non prévisibles ou inconnus à la date de signature du marché. La communication et la mise à disposition des résultats ne peuvent se faire qu'à des fins non commerciales ;
- les droits de modification et d'adaptation comportent notamment, pour tout ou partie des livrables cédés, le droit de faire évoluer, arranger, corriger, perfectionner, traduire en toutes langues. Particulièrement, pour tout ou partie des livrables informatiques cédés, ces droits comportent notamment le droit de décompiler, assembler, intégrer à tout système ou logiciel préexistant ou à venir que ces derniers soient ou non qualifiés d'œuvres préexistantes, interfacer avec tout logiciel, base de données ou systèmes préexistant ou à venir, traduire en tous langages informatiques.

Les modifications et adaptations ainsi apportées à tout ou partie des livrables informatiques et documentaires par l'exercice de ces droits s'entendent de manière large et peuvent être apportées par le pouvoir adjudicateur, par le prestataire de son choix, afin de répondre notamment et de façon non limitative aux besoins du pouvoir adjudicateur, des organismes de la branche Famille ou ceux de ses partenaires.

L'ensemble de ces modifications s'inscrit dans l'exercice normal des droits patrimoniaux dont est investi, au titre de la cession des droits afférents aux résultats du présent marché, le pouvoir adjudicateur.

Les droits sont cédés dans le respect des droits moraux de l'auteur.

Le titulaire ne peut utiliser ou exploiter, de quelque manière que ce soit, les résultats cédés.

Le pouvoir adjudicateur peut céder ses droits à des tiers et plus précisément à chacun des organismes de la branche Famille de la Sécurité sociale ou de sa tutelle, qui peuvent librement en user, dans les mêmes conditions que le pouvoir adjudicateur tel que prévu dans le cadre du présent article.

18.2.4 Garantie des droits

Le titulaire garantit au pouvoir adjudicateur la jouissance pleine et entière, libre de toute servitude, des droits cédés aux termes du présent marché.

Notamment, le titulaire garantit le pouvoir adjudicateur contre toute action en contrefaçon qui pourrait être dirigée contre ce dernier alors qu'il n'aurait commis aucune faute et qui résulterait de l'exploitation des résultats du présent marché et des connaissances antérieures du titulaire.

A ce titre, le titulaire prend à sa charge tous dommages et intérêts auxquels le pouvoir adjudicateur, en l'absence de faute qui lui serait directement imputable, serait condamné à raison d'un acte de contrefaçon du fait de l'exploitation des résultats et des connaissances antérieures du titulaire du marché.

18.2.5 Prix de la cession des droits

Le prix de la cession des droits est compris de façon forfaitaire dans le prix des prestations, tels qu'ils figurent dans l'annexe financière du titulaire.

Le titulaire ne peut réclamer aucune somme complémentaire à quelque titre que ce soit.

ARTICLE 19 - PROLONGATION DES DELAIS D'EXECUTION

Le pouvoir adjudicateur peut accorder au titulaire une prolongation des délais d'exécution fixés par le présent marché ou par un bon de commande et pour chacune des prestations attendues, lorsqu'une cause n'engageant pas la responsabilité de ce dernier fait obstacle à l'exécution de la prestation dans les délais contractuels et est provoquée du fait du pouvoir adjudicateur ou du fait d'un évènement ayant le caractère de force majeure.

Pour bénéficier de cette prolongation, le titulaire doit, par courriel, informer le pouvoir adjudicateur des causes faisant obstacle à l'exécution du marché dans le délai fixé et qui, selon lui, échappent à sa responsabilité. Il dispose pour cela d'un délai de 3 jours ouvrés à compter de la date à laquelle ces causes sont apparues. Il formule en même temps une demande de prolongation du délai d'exécution.

Le pouvoir adjudicateur notifie par écrit au titulaire sa décision dans le délai maximum de 3 jours ouvrés à compter de la réception de la demande, sous réserve que le marché n'arrive pas à son terme avant la fin de ce délai.

Aucune demande de prolongation du délai d'exécution ne peut être présentée pour des évènements survenus après l'expiration du marché.

Une prolongation des délais ne peut en aucun cas entraîner une augmentation du coût de la prestation.

ARTICLE 20 - PENALITES ET PRIMES

20.1 Généralités

En cas de constatation de plusieurs faits générateurs, les pénalités ainsi établies sont appliquées de façon cumulative. Au sein d'une même prestation, des pénalités de typologie différente peuvent, le cas échéant, être appliquées.

L'application des pénalités est notifiée au titulaire par tout moyen permettant de donner une date certaine à la décision, sans mise en demeure préalable.

Les pénalités sont réglées par précompte sur les sommes dues au titulaire au titre de l'exécution des prestations.

L'application de pénalités n'exclut pas la possibilité, pour le pouvoir adjudicateur, de résilier le marché dans les conditions définies à l'article 29 du présent CCAP. Dans l'hypothèse où la résiliation du marché est décidée, les pénalités courent jusqu'au jour de la résiliation.

20.2 Pénalités pour violation des obligations de sécurité ou de confidentialité

Le titulaire encourt une pénalité en cas de violation :

- des exigences de sécurité prévues à l'article 7 du CCTP ;
- des obligations de confidentialité exposées en article 17 du présent document,

- toute disposition de l'annexe 4 du CCTP relative à la protection des données personnelles à caractère personnel.

Cette pénalité est due pour chaque manquement constaté et est cumulative.

En cas de manquement n'impliquant pas des données à caractère personnel, cette pénalité est égale à 0,5% du montant total HT du fait générateur considéré. Le fait générateur est soit la phase en cours d'exécution, soit le bon de commande en cours d'exécution.

En cas de manquement impliquant des données à caractère personnel, cette pénalité est égale à 2% du montant total HT du fait générateur considéré. Le fait générateur est soit la phase en cours d'exécution, soit le bon de commande en cours d'exécution.

Les pénalités sont appliquées après mise en demeure du titulaire de se conformer aux exigences de sécurité et de protection des données exposées dans le présent marché.

Les pénalités contractuelles sont appliquées sans préjudice des sanctions administratives ou pénales encourues par le titulaire.

20.3 Pénalités relatives aux indicateurs de performance et objectifs

Les pénalités applicables sont définies à l'article 5.2 du CCTP et au présent article 20 du CCAP.

Elles sont encourues en cas de non-respect par le titulaire des engagements de qualité de service n°1, 2, 3, 4a et 5 listés dans le tableau figurant à l'article 5.2 du CCTP et repris ci-dessous.

| CATEGORIE | ID | NOM DE L'INDICATEUR | FINALITE | FORMULE DE CALCUL | NIVEAUX DE SERVICE A ATTEINDRE (CIBLE) | SEUIL DE DECLENCHEUR DE LA PENALITE | PENALITE |
|------------|----|---|--|---|--|--|---|
| Téléphonie | 1 | Heures productives en conformité au plan de marche | Garantir un niveau de ressources conforme au niveau de ressources commandé par la Cnaf | Numérateur : Nombre d'heures productives produites sur la période de commande Dénominateur : nombre d'heures productives totales commandées sur la période | Jusqu'à 110% des heures productives commandées pour la période | < 95% des heures commandées | Avec application d'une pénalité de 1,5% de la facture de production totale (téléphone) |
| Téléphonie | 2 | Durée moyenne de contact téléphonique entrant | Garantir une réponse de qualité au client dans un temps imparti | Numérateur : Durée totale de communication entrante Dénominateur : Nombre d'appels entrants traités | 5 minutes | 6 Minutes | Avec application d'une pénalité de 2% de la facture de production téléphonique |
| Téléphonie | 3 | Durée moyenne de traitement téléphonique entrant | Garantir une réponse de qualité au client dans un temps imparti et effectuer la qualification de l'appel dans un temps imparti | Numérateur : Durée de communication + Durée de wrap-up (post appel) Dénominateur : Nombre d'appels traités | 6 minutes | 8 Minutes | Avec application d'une pénalité de 2% de la facture de production téléphonique |
| Qualité | 4a | Qualité de prise en charge téléphonique | Garantir une prise en charge téléphonique de qualité conformément aux attentes des clients et valeurs Cnaf | Outils d'analyse de la qualité de réponse (enquêtes de satisfaction/enquêtes mystères) | A adapter au dispositif cible | Niveau de conformité inférieur à 80 % sur les analyses Cnaf | Avec application d'une pénalité de 2% de la facture de production téléphonique |
| Livrables | 5 | Conformité des reporting (tableaux de bords, outils de pilotage, types des données) avec les formats et données | Garantir un reporting clair et complet permettant de suivre l'activité et la bonne exécution du marché | Formats et données proposées par le titulaire et soumis à validation de la Cnaf | 100% dans les délais fixés | 1 document de reporting non fourni ou non conforme à la modélisation ou avec un retard supérieur à | Avec application d'une pénalité de 0,5% du montant de la phase concernée et de la production concernée (appels entrants, appels sortants) |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|-----|------------------------|
| | | | | | | 24H | ou autres prestations) |
|--|--|--|--|--|--|-----|------------------------|

Le montant total des pénalités ne peut excéder 10% du montant total HT du bon de commande considéré.

Le titulaire n'est pas exonéré des pénalités de retard dont le montant total ne dépasse pas 1 000 € pour l'ensemble du marché ou du bon de commande considéré.

20.4 Pénalités pour non-respect de l'engagement d'insertion par l'activité économique

En cas de non-respect par le titulaire des obligations relatives à la mise en œuvre des actions d'insertion, il sera appliqué une pénalité de **70 euros** par heure d'insertion non-réalisée.

En cas de non-respect de l'engagement du titulaire pris au titre du critère relatif au nombre d'heures d'insertion supplémentaires, il sera appliqué une pénalité de **60 euros** par heure d'insertion non-réalisée.

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

20.5 Prime

La prime applicable est définie à l'article 5.2 du CCTP et au présent article 20 du CCAP.

Elle est mise en œuvre dans le cadre de l'engagement de qualité de service n°4b mentionné dans le tableau figurant à l'article 5.2 du CCTP et repris ci-dessous, lorsque le titulaire atteint un niveau de conformité supérieur à 92%.

| CATEGORIE | ID | NOM DE L'INDICATEUR | Garantir une réponse de qualité au client dans un temps imparti | FORMULE DE CALCUL | NIVEAUX DE SERVICE A ATTEINDRE (CIBLE) | SEUIL DE DECLENCHEUR DE LA PENALITE | PENALITE |
|-----------|----|---|--|--|--|---|--|
| Qualité | 4b | Qualité de prise en charge téléphonique | Garantir une prise en charge téléphonique de qualité conformément aux attentes des clients et valeurs Cnaf | Outils d'analyse de la qualité de réponse (enquêtes de satisfaction/enquêtes mystères) | A adapter au dispositif cible | Niveau de conformité supérieur à 92 % sur les analyses Cnaf | Avec application d'un bonus de 2% de la facture de production téléphonique |

La prime se matérialise par l'application d'un bonus de 2% maximum de la facture de production téléphonique.

Elle est versée sans que le titulaire soit tenu de la demander.

ARTICLE 21 - PRIX

21.1 Prix initiaux

Type de prix :

Les prix initiaux du marché sont :

- unitaires, par heure productive, pour les prestations de prise en charge d'appels entrants et d'appels sortants ;
- forfaitaires, à l'unité pour les autres prestations objet du marché.

Forme de prix :

Les prix initiaux sont révisables dans les conditions définies ci-après.

Contenu :

Les prix figurent dans l'annexe financière et comprennent tous les frais relatifs à l'exécution des prestations, notamment :

- les frais de personnel liés à l'exécution du marché ;
- les frais de gestion opérationnelle ;
- les frais d'infrastructure ;
- les frais de formation continue ;
- les frais de collecte des appels ;
- les frais de rédaction, de mise en forme, de correction et de communication des livrables et comptes-rendus de réunions ;
- le coût de la cession des droits patrimoniaux afférents aux livrables ;
- la concession des droits sur les connaissances antérieures ;
- les frais de préparation et de tenue des réunions ;
- toutes les charges fiscales et parafiscales.

Le règlement de la TVA est effectué au taux en vigueur à la date du fait générateur.

Date d'établissement des prix :

Les prix sont réputés être établis sur la base des conditions économiques du mois de remise des offres.

21.2 Prix de règlement

Les prix font l'objet d'une révision annuelle par application de la formule suivante :

$$P = P_0 [0,20 + 0,80 \frac{Syn}{Syn_0}]$$

dans laquelle :

P : désigne le prix révisé HT ;

P₀ : désigne le prix HT au mois d'établissement de l'offre ;

Syn : désigne le dernier indice Syntec connu à la date anniversaire du marché ;

Syn₀ : désigne l'indice du mois de l'établissement de l'offre.

ARTICLE 22 - MODALITES DE REGLEMENT

22.1 Phase « projet »

Le règlement de la phase « projet » intervient suite à l'admission de la prestation prononcée par le pouvoir adjudicateur.

22.2 Gestion opérationnelle (phases « implémentation » et « exploitation »)

La gestion opérationnelle des phases « implémentation » et « exploitation » fait l'objet de règlements mensuels, sur la base des forfaits mensuels tels que figurant dans l'annexe financière.

22.3 Prestations réalisées dans le cadre d'unités d'œuvre

- Le règlement des prestations réalisées dans le cadre des unités d'œuvre de « formation continue », de « réversibilité » et de « déploiement de services complémentaires à la demande » intervient suite à l'admission des prestations par le pouvoir adjudicateur.
- Le règlement des prestations réalisées dans le cadre des unités d'œuvre de « prise en charge d'appels entrants » et de « prise en charge d'appels sortants » est effectué après réalisation des prestations concernées.
S'agissant de ces prestations l'annexe financière est établie sur la base de tranches d'heures productives auxquelles sont associés des prix unitaires.
Le prix de règlement applicable est le prix unitaire de la tranche correspondant aux heures productives effectivement réalisées.

Conformément au tableau figurant à l'article 5.2 du CCTP et 20 du présent CCAP :

- une pénalité sera appliquée en dessous de 95% de réalisation du nombre d'heures productives indiqué dans le bon de commande ;
- les heures productives réalisées au-delà de 110% du nombre d'heures productives indiqué dans le bon de commande ne seront pas réglées au titulaire.

ARTICLE 23 - REGIME FINANCIER

23.1 Facturation

La facturation électronique est obligatoire pour toutes les entreprises dans les conditions fixées par le décret n°1478/2016 du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique.

Le dépôt et la transmission des factures électroniques doivent être effectués sur le portail de facturation « CHORUS PRO », accessible à l'adresse suivante : <https://chorus-pro.gouv.fr>.

L'utilisation de ce portail de facturation est exclusive de tout autre mode de transmission électronique.

Les factures non parvenues via « CHORUS PRO » sont retournées par le Directeur comptable et financier de la Cnaf.

Outre les mentions légales, le pouvoir adjudicateur exige que les factures émises comprennent a minima les informations suivantes :

- la référence du marché ;
- le cas échéant, la référence du bon de commande ;
- la date d'émission de la facture ;
- l'identité de l'émetteur et du destinataire et leur numéro SIRET ;
- le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établi par l'émetteur de la facture ;
- le numéro d'engagement indiqué sur le bon de commande ou transmis par le site désigné ci-dessous ;
- le code d'identification du service en charge du traitement (code service), à savoir le site Cnaf Siège (32 Avenue de la Sibelle, 75014 Paris) ;
- la date de réalisation des prestations ;
- la quantité et la désignation des unités d'œuvres / prestations réalisées ;
- le prix unitaire hors taxes de chaque prestation réalisée ;

- le montant global hors taxes et le montant total de la taxe à payer ainsi que, la répartition de ces montants par taux de TVA ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération.

Pour le versement d'acomptes, la demande de versement doit être accompagnée des pièces justifiant l'état d'avancement de la prestation effectivement exécutée.

Lorsque le titulaire est une petite ou moyenne entreprise et qu'il demande expressément le versement d'acomptes mensuels, il adresse tous les mois, à terme échu, une facture accompagnée d'une copie des pièces justifiant l'état d'avancement des prestations.

La vérification de la facturation est effectuée avant le paiement. Elle a pour objet de s'assurer de la concordance entre les éléments de la facture et la bonne réalisation des prestations. Le pouvoir adjudicateur procède ensuite au règlement correspondant.

Le pouvoir adjudicateur se libère des sommes dues en exécution du présent marché en domiciliant ses paiements au crédit du compte dont le titulaire a fourni les références sauf modification des relations contractuelles par recours aux procédures de nantissement (cession de créance, opposition, etc.) transférant les droits du titulaire, selon les règles prévues en la matière, conformément aux articles R.2191-45 et suivants du Code de la commande publique.

23.2 Délai global de paiement

23.2.1 Point de départ du délai de paiement

Conformément aux articles L. 2192-10 et R. 2192-10 du code de la commande publique, le délai maximal de paiement des sommes dues au titulaire est de 30 jours.

Le point de départ du délai global de paiement est fixé à la plus tardive des deux dates entre la réception par le pouvoir adjudicateur de la facture du titulaire et la décision d'admission des prestations ou le terme prévu pour les acomptes.

La demande de paiement est transmise par voie électronique, sa date de réception correspond à la date de réception du message électronique informant le pouvoir adjudicateur de la mise à disposition de la facture sur le portail « CHORUS PRO ».

23.2.2 Suspension du délai de paiement

Le délai peut être suspendu une fois, s'il est constaté que la demande de paiement ne comporte pas l'ensemble des pièces et des mentions prévues par la loi ou par le présent marché ou que celles-ci sont erronées ou incohérentes.

Cette suspension fait l'objet d'une notification au titulaire par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception. Elle précise les raisons qui, imputables au titulaire, s'opposent au paiement ainsi que les pièces à fournir ou à compléter. Le délai global de paiement est alors suspendu jusqu'à la réception par le pouvoir adjudicateur, de la totalité des justifications qui ont été réclamées au titulaire.

A compter de la réception de ces justifications, court un nouveau délai de 30 jours.

23.2.3 Intérêts moratoires et indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement

Le défaut de paiement dans ce délai fait courir de plein droit, et sans autre formalité, des intérêts moratoires et une indemnité forfaitaire de 40 euros pour les frais de recouvrement, au bénéfice du titulaire. Les intérêts moratoires courent à compter du jour suivant l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse.

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 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.

Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés dans un délai de quarante-cinq jours suivant la mise en paiement du principal.

23.2.4 Paiement du sous-traitant

Le délai de paiement du sous-traitant bénéficiant du paiement direct en application de l'article L2193-10 du code de la commande publique est identique à celui applicable au titulaire.

Ce délai court à compter de la date à laquelle le pouvoir adjudicateur a connaissance de l'acceptation expresse ou implicite par le titulaire des pièces justificatives servant de base au paiement direct.

Le délai de paiement du sous-traitant court à compter de la réception par le pouvoir adjudicateur de l'accord, total ou partiel, du titulaire sur le paiement demandé, ou de l'expiration du délai mentionné à l'article R. 2193-12 du code de la commande publique, si, pendant ce délai, le titulaire n'a notifié aucun accord ni aucun refus, ou encore de la réception par le pouvoir adjudicateur de l'avis postal mentionné à l'article R. 2193-14 du code de la commande publique.

23.2.5 Modalités de paiement

Les paiements se font par virement sur le compte ouvert au nom du titulaire, figurant dans l'acte d'engagement.

ARTICLE 24 - SOUS-TRAITANCE

Dans le cas de la prise en charge d'une partie de la prestation par un prestataire tiers, le titulaire précise l'organisation et la répartition des prestations.

La sous-traitance de la totalité du marché est interdite.

Le titulaire, s'il envisage de recourir à la sous-traitance, doit obligatoirement en informer le pouvoir adjudicateur qui accepte le sous-traitant et agréé ses conditions de paiement, conformément aux dispositions des articles L. 2193-1 et suivants et R. 2193-1 et suivants du code de la commande publique.

Le titulaire précise l'organisation et la répartition des prestations.

En tout état de cause, une déclaration de sous-traitance est produite au pouvoir adjudicateur qui se réserve le droit de refuser le sous-traitant si celui-ci ne devait pas apporter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité, de secret professionnel et de confidentialité ainsi que le traitement des données à caractère personnel tels que prévus aux articles 16 et 17 du présent document et aux droits de propriété intellectuelle.

En cas d'acceptation par le pouvoir adjudicateur de la sous-traitance, le titulaire s'engage à conclure un engagement de sécurité et de confidentialité reprenant les obligations prévues au présent accord-cadre en matière de sécurité et de confidentialité et à le communiquer au pouvoir adjudicateur.

Le pouvoir adjudicateur s'assure également de la compétence technique et des garanties financières du sous-traitant.

Le titulaire demeure, en toutes hypothèses, responsable du sous-traitant, garant des prestations qu'il exécute et du respect des dispositions du marché.

Lorsque le montant des prestations confiées au sous-traitant est égal ou supérieur à 600 euros TTC, le sous-traitant est payé directement par le pouvoir adjudicateur. Le sous-traitant adresse au titulaire sa demande de paiement libellée au nom du pouvoir adjudicateur.

Les règles relatives au délai de paiement du sous-traitant sont précisées à l'article 23.2.4 du présent CCAP.

ARTICLE 25 - RESPONSABILITE ET ASSURANCES

Le titulaire doit avoir souscrit à toutes les assurances nécessaires pour garantir toutes les conséquences dommageables des actes qu'il serait susceptible de causer de son fait ou du fait de tiers auxquels il fait appel dans le cadre du présent marché. Les dommages causés au personnel ou aux biens du pouvoir adjudicateur ou de tiers par le titulaire, du fait de l'exécution du marché, sont à la charge du titulaire.

Le titulaire reconnaît être responsable du personnel et des moyens mis à la disposition du pouvoir adjudicateur pour l'exécution des prestations, objet du présent marché.

Le titulaire garantit le pouvoir adjudicateur contre les sinistres ayant leur origine dans le matériel qu'il fournit ou dans les agissements de ses préposés et affectant les locaux dans lesquels il intervient, y compris le recours des tiers.

Le titulaire doit être assuré pour couvrir sa responsabilité civile d'exploitation et professionnelle qu'il peut engager à l'occasion des actes de toute nature accomplis pendant l'exécution du marché.

Le titulaire s'engage à payer régulièrement les primes correspondantes et à justifier de la régularité de sa situation à toute demande du pouvoir adjudicateur par la présentation des polices ou des quittances correspondantes.

Dans le cas où le pouvoir adjudicateur le demande, le titulaire est tenu de produire une attestation de cette assurance indiquant le type de garantie, la nature des risques couverts et sa période de validité dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la réception de la demande.

Si le titulaire ne souscrit pas à cette obligation, il est tenu de dédommager le pouvoir adjudicateur ou toute autre victime à ses frais pour les dommages qui auront pu survenir.

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

ARTICLE 26 - PROTECTION DE LA MAIN D'OEUVRE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les obligations qui s'imposent 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. En outre, le titulaire est tenu au respect des dispositions des huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT), notamment lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où cette main d'œuvre est employée.

Ces huit conventions fondamentales de l'OIT sont :

- la convention sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical (C87, 1948) ;
- la convention sur le droit d'organisation et de négociation collective (C98, 1949) ;
- la convention sur le travail forcé (C29, 1930) ;
- la convention sur l'abolition du travail forcé (C105, 1957) ;
- la convention sur l'égalité de rémunération (C100, 1951) ;
- la convention concernant la discrimination (emploi et profession, C111, 1958) ;

- la convention sur l'âge minimum (C138, 1973) ;
- la convention sur les pires formes de travail des enfants (C182, 1999).

Le titulaire avise ses sous-traitants éventuels de ce que les obligations et dispositions considérées leur sont applicables et reste responsable du respect de celles-ci.

Le titulaire doit être en mesure de justifier de ce respect en cours d'exécution du marché, et pendant la période de garantie des prestations, en fournissant, sur simple demande du pouvoir adjudicateur, tous les justificatifs permettant de démontrer qu'il s'impose le respect des obligations et dispositions considérées.

En signant l'acte d'engagement du présent marché, le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des présentes dispositions ainsi qu'à faciliter un éventuel contrôle sur les sites du respect des obligations et dispositions en matière de protection et de conditions de travail de la main d'œuvre employée, par un tiers dûment mandaté à cet effet par le pouvoir adjudicateur.

ARTICLE 27 - REGULARITE DE LA SITUATION SOCIALE ET FISCALE DU TITULAIRE

27.1 Vérifications périodiques de la régularité de la situation du titulaire

En application de l'article R. 2143-8 du code de la commande publique, dans le cadre de la mise en œuvre des articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du code du travail, le pouvoir adjudicateur se fait remettre, par le titulaire, tous les six mois à compter de la date de notification du marché et jusqu'à la fin de son exécution :

- Une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L. 243-15 du code de la Sécurité sociale émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions datant de moins de six mois ;
- Lorsque l'immatriculation du cocontractant au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers est obligatoire ou lorsqu'il s'agit d'une profession réglementée, l'un des documents suivants :
 - a) Une carte d'identification justifiant de l'inscription au répertoire des métiers ;
 - b) Un devis, un document publicitaire ou une correspondance professionnelle, à condition qu'y soient mentionnés le nom ou la dénomination sociale, l'adresse complète et le numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ou à une liste ou un tableau d'un ordre professionnel, ou la référence de l'agrément délivré par l'autorité compétente ;
 - c) Un récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises pour les personnes en cours d'inscription.

Le titulaire établi à l'étranger fournit les pièces équivalentes demandées à l'article D.8222-7 du code du travail ; ces pièces doivent être rédigées en langue française ou être accompagnées d'une traduction en langue française, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

Le titulaire doit adresser tous les six mois jusqu'à la fin de l'exécution du marché, les documents cités ci-dessus, à l'adresse suivante : <https://www.e-attestations.com/fr/>, rubrique « Connexion fournisseur ».

27.2 Sanctions en cas d'irrégularités constatées

Conformément à l'article L. 8222-6 du code du travail, suite à l'information écrite par un agent de contrôle auprès du pouvoir adjudicateur faisant part de la situation irrégulière du titulaire au regard des formalités mentionnées aux articles L. 8221-3 et L. 8221-5 du code du travail, le pouvoir adjudicateur enjoint le titulaire de faire cesser sans délai cette situation.

Si le titulaire, dans un délai de deux mois à compter de la mise en demeure effectuée par le pouvoir adjudicateur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, n'apporte pas la preuve qu'il a mis fin à la situation délictuelle, le marché peut être résilié sans indemnité, aux frais et risques du titulaire.

Si le titulaire n'a toujours pas apporté la preuve de la mise en conformité de sa situation dans un délai de six mois après la mise en demeure par le pouvoir adjudicateur, le marché est résilié aux torts du titulaire sans indemnité. Le pouvoir adjudicateur peut alors décider de résilier le marché aux frais et risques du titulaire.

ARTICLE 28 - CHANGEMENT DANS LA SITUATION DU TITULAIRE

Le titulaire est tenu de notifier sans délai au pouvoir adjudicateur, les modifications survenant au cours de l'exécution du marché et qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;
- à son relevé d'identité bancaire ;
- aux renseignements fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement ;
- et de façon générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement du titulaire pouvant influencer sur l'exécution du marché.

28.1 Changement sans création d'une nouvelle personne morale

Tout changement de raison sociale ou de dénomination sociale, de siège social ou de domicile, du compte à créditer, doit être notifié par tous moyens permettant de donner date certaine/lettre recommandée avec avis de réception au pouvoir adjudicateur.

Cette notification doit être appuyée, selon les cas, doit du nouveau RIB, soit d'un exemplaire du journal d'annonces légales relatant la décision de l'Assemblée Générale de la société, soit d'une photocopie certifiée conforme de l'extrait du journal d'annonces légales.

28.2 Changement entraînant la création d'une nouvelle personne morale (clause de réexamen)

Lorsque le changement de situation du titulaire entraîne la création d'une nouvelle personne morale (fusion, absorption, reprise de société dans le cadre d'une liquidation judiciaire, ...), il peut être envisagé d'établir un avenant entre le pouvoir adjudicateur et le nouveau titulaire portant transfert du marché. Le pouvoir adjudicateur n'est pas contraint d'accepter la passation dudit avenant.

En cas d'acceptation, des documents tels qu'un exemplaire du journal d'annonces légales relatant la décision de l'Assemblée Générale de la société, ou une copie de l'extrait du journal d'annonces légales, un nouveau R.I.B. seront à fournir.

Conformément à l'article R.2194-6 du code de la commande publique, le nouveau titulaire doit remplir les conditions qui avaient été fixées par le pouvoir adjudicateur pour la participation à la procédure de passation du marché initial.

Le non-respect par le titulaire de son obligation d'information de changement de situation peut entraîner la résiliation du marché aux torts du titulaire, conformément à l'article 29.1 du présent CCAP.

28.3 Changement entraînant la modification du groupement titulaire (clause de réexamen)

Au cours de l'exécution du présent marché, lorsqu'un changement (*sortie volontaire du groupement et remplacement dans celui-ci avec accord des autres membres, rachat d'un des membres du groupement, modification sociale, etc.*) entraîne la modification du groupement d'opérateurs économiques titulaire du présent marché, les parties conviennent de se rapprocher afin d'envisager, sous réserve que le ou les nouveau(x) membre(s) dudit groupement apporte(nt) la preuve de sa/leur capacité à assurer la continuité de l'exécution du marché, la passation d'un avenant de transfert entre le pouvoir adjudicateur et le nouveau groupement.

ARTICLE 29 - CONDITIONS DE RESILIATION

Quelle que soit la cause de la décision du pouvoir adjudicateur, la résiliation du marché est notifiée au titulaire, par lettre recommandée avec avis de réception, la date portée sur l'avis de réception faisant foi.

29.1 Résiliation aux torts du titulaire

Le marché peut être résilié aux torts du titulaire dans les cas suivants :

- en cas de refus d'exécution d'un bon de commande émis par le pouvoir adjudicateur ;
- en cas de rejet des prestations dans les conditions fixées à l'article 13.1 du présent CCAP, sans mise en demeure préalable ;
- en cas de réalisation de moins de 50% des heures productives commandées, et ce 2 mois consécutifs, conformément à l'article 13.2 du présent CCAP ;
- en cas de non-respect de ses obligations contractuelles générales telles qu'énoncées à l'article 14.1 a) du présent CCAP ; en cas d'absence de remplaçant du chef de projet, conformément à l'article 14.1 b) du présent CCAP, sans mise en demeure préalable ;
- en cas de non-respect du secret professionnel et des obligations de discrétion professionnelle et de confidentialité prévus à l'article 16 du présent CCAP, sans mise en demeure préalable ;
- en cas de non-respect des obligations en matière de traitement des données à caractère personnel, conformément à l'article 17 du présent CCAP ;
- en cas d'inexactitude des renseignements prévus ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D8222-5 ou D8222-7 du code du travail conformément à l'article 27.1 « Régularité de la situation fiscale et sociale du titulaire » du présent document ;
- en cas d'irrégularité constatée dans la régularité sociale et fiscale du titulaire, conformément à l'article 27.2 du présent CCAP ;
- en cas de non-respect de son obligation d'information de changement de situation prévue à l'article 28 du présent CCAP

La décision de résilier l'accord-cadre aux torts du titulaire est notifiée au titulaire par lettre recommandée avec avis de réception, sans mise en demeure et sans que le titulaire puisse prétendre à quelque indemnité que ce soit.

Tout autre cas de résiliation aux torts du titulaire est prévu à l'article 50 du CCAG-TIC.

La résiliation unilatérale ne remet pas en cause la cession, au profit du pouvoir adjudicateur, des droits de propriété des livrables fournis par le titulaire.

En cas de résiliation du marché aux torts du titulaire, le pouvoir adjudicateur exige la remise de toutes les prestations en cours d'exécution dans le cadre de ce marché et la restitution, sans délai, de toutes les pièces fournies par le pouvoir adjudicateur durant l'exécution du marché et dont il est le dépositaire.

De plus, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit, dans un délai de 6 mois à compter de la date effective de résiliation, de passer, aux frais et risques du titulaire, un marché pour l'exécution de toute ou partie des prestations non réalisées dans le cadre du présent marché. Dans un tel cas, le pouvoir adjudicateur le mentionne expressément dans la décision de résiliation.

29.2 Résiliation sans faute du titulaire

Le marché peut aussi être résilié, à tout moment, à la seule initiative du pouvoir adjudicateur et en l'absence même de faute du titulaire, dès lors que le titulaire se trouve dans l'impossibilité d'exécuter le marché du fait d'un événement ayant le caractère de force majeure. La résiliation de l'accord-cadre est notifiée au titulaire, par lettre recommandée avec avis de réception, laquelle indique la date effective de résiliation. Elle n'ouvre droit à aucune indemnité.

Le pouvoir adjudicateur peut également faire application des articles 48, 49.1, 49.3 et 51 du CCAG-TIC.

En cas de résiliation du marché pour motif d'intérêt général, le titulaire a droit à une indemnité égale à 5% du montant des commandes en cours d'exécution au moment de la résiliation.

La résiliation unilatérale ne remet pas en cause la cession au profit du pouvoir adjudicateur, des droits de propriété des produits fournis par le titulaire. Le titulaire est tenu de remettre toutes les prestations en cours d'exécution et de restituer, sans délai, toutes les pièces fournies par le pouvoir adjudicateur durant l'exécution du marché et dont il est le dépositaire.

ARTICLE 30 - REGLEMENT DES LITIGES

Le présent marché est soumis au Droit français.

Le pouvoir adjudicateur et le titulaire s'efforcent de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du marché ou à l'exécution des prestations, objet de ce dernier.

Tout différend doit être traité selon les modalités prévues par les dispositions des articles 55.2 et suivants du CCAG-TIC.

En cas de litiges portant sur l'interprétation ou l'exécution du marché, la juridiction compétente est celle dont relève le pouvoir adjudicateur.

ARTICLE 31 - DEROGATIONS AU CCAG-TIC

Les dispositions suivantes du présent CCAP dérogent aux clauses du CCAG-TIC.

| CCAG-TIC | CCAP |
|--|---|
| <u>Article 4.1 « Ordre de priorité »</u> | <u>Article 5 « Documents contractuels »</u> |

| | |
|---|--|
| | <p>Les pièces constitutives du marché sont les suivantes, par ordre d'importance décroissant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'acte d'engagement et, s'il y a lieu, l'annexe à l'acte d'engagement relative à la sous-traitance ; - le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) n°03/25 ; - le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) n°03/25 et ses annexes : <ul style="list-style-type: none"> o annexe 1 - Volumétrie ; o annexe 2 - Planning de formation type et exemple de contenu ; o annexe 3 - Plan d'assurance sécurité ; o annexe 4 - Protection des données à caractère personnel ; o annexe 5 - Sécurité applicative ; o annexe 6 - Enquête qualité document type ; - l'offre technique (cadre de réponse technique complété, et le cas échéant, mémoire technique) et financière (cadre de réponse financière complété) du titulaire ; - le cahier des clauses administratives générales des marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG-TIC), approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021. |
| <u>Article 9 « Assurances »</u> | <u>Article 25 « Responsabilité et assurances »</u> Le titulaire fournit une attestation d'assurance à tout moment durant l'exécution du marché, sur demande du pouvoir adjudicateur et dans un délai de 15 jours à compter de cette demande. Il n'est pas tenu de la fournir dans un délai de 15 jours à compter de la notification du marché et avant tout début d'exécution de celui-ci. |
| <u>Article 13.3 « Prolongation du délai d'exécution »</u> | <u>Article 19 « Prolongation des délais d'exécution »</u> |
| <u>Article 14 « Pénalités »</u> <u>Article 15 « Primes »</u> | <u>Article 20 « Pénalités et primes »</u> |
| <u>Article 30 « Opérations de vérification »,</u> <u>Article 31 « Vérifications quantitatives »,</u> <u>Article 32 « Vérifications qualitatives »,</u> <u>Article 33 « Décisions après vérifications »</u> <u>Article 34 « Admission, ajournement, réfaction, rejet »</u> | <u>Article 13 « Vérifications et conséquences »</u> |
| <u>Article 46 « Régime des résultats »</u> | 18.2 « Cession des droits afférents aux résultats (livrables) » |