

**Appel à concurrence dans le cadre
d'une procédure adaptée
(art. L.2123-1, R.2123-1 à R.2123-7 et L2113-12 du Code
de la commande publique)**

N°2025-01

Evaluation de la satisfaction des clients de l'IFCE

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

1. Présentation de l'IFCE	4
2. Objet	4
3. Non allotissement	5
4. Contexte & objectifs du marché	5
5. Montant maximum	6
6. Durée	6
7. Pièces contractuelles	6
8. Langue à utiliser pour l'établissement des documents	7
9. Modalité de passation des bons de commande	7
10. Modifications	7
11. Unité monétaire	7
12. Pénalités	8
13. Conditions financières	8
13.1 Prix	8
13.2 Délai global de paiement	9
13.3 Modalités de paiement	9
13.4 Facturation	9
13.5 Réfaction	10
14. Cession ou nantissement de créance	10
15. Assurances	10
16. Litiges	11
17. Résiliation	11
18. Exécution aux frais et risques du titulaire	11
19. Décompte de résiliation	11
20. Attribution de juridiction	12
21. Conformité aux règlements et référentiels de l'Etat	12
21.1 Conformité RGPD, confidentialité et recommandations de sécurité	12
21.2 Conformité RGAA	13
21.3 Conformité RGI	13
22. Démarches de responsabilité sociétale et environnementale	13
23. Dérogations aux CCAG-FCS	15

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

1. Qualités attendues du prestataire	16
2. Périmètre du marché	16
2.1.1 Poste 1 – Formation professionnelle	16
2.1.2 Poste 2 – Équitation de tradition française - Cadre noir	17
2.1.3 Poste 3 – Outils de diffusion	17

2.1.4	Poste 4 – Traçabilité sanitaire et zootechnique	18
2.1.5	Poste 5 – Emploi équi-ressources.....	19
3.	Livrables	20
4.	Attribution des compétences	21
4.1	Attribution des compétences	21
4.2	Admission	21

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

1. Présentation de l'IFCE

L'établissement public national à caractère administratif Institut français du cheval et de l'équitation (IFCE), placé sous la tutelle des Ministères chargés de l'Agriculture et des Sports, est un opérateur public, prestataire de services destinés à l'ensemble des acteurs de la filière cheval, à la demande de l'Etat, des organisations socioprofessionnelles et des collectivités locales.

L'établissement est implanté sur l'ensemble du territoire national avec un siège social à Saumur (49), de bureaux administratifs à Pompadour (19) et une vingtaine de sites répartis dans chacune des régions en France métropolitaine.

Les équipes de l'IFCE mettent à disposition leurs expertises, leurs compétences et leurs outils, pour le développement des activités liées au cheval dans les territoires au cœur d'un environnement en pleine mutation.

L'IFCE exerce différentes missions :

- Accompagner l'élaboration des politiques publiques dédiées à la filière équine et contrôler leur mise en œuvre
- Sécuriser la traçabilité sanitaire et zootechnique des équidés, en intégrant les évolutions réglementaires, scientifiques, technologiques et les besoins de la filière
- Contribuer aux politiques de soutien des sports équestres
- Organiser et contribuer à la production de connaissances et de ressources pour éclairer les décisions et répondre aux défis actuels et à venir
- Développer l'attractivité des métiers et formations, anticiper les évolutions et adapter l'offre de formation aux besoins des professionnels
- Coordonner les actions de promotion de la filière équine française à l'international
- Conserver et vitaliser les patrimoines et les savoir-faire équestres français

En savoir plus : <https://www.ifce.fr/ifce/decouvrir-institut/>

2. Objet

Cet appel à concurrence concerne :

- Conseils méthodologie et périmètre d'intervention, accompagnement dans la mise à jour des questionnaires
- Évaluations quantitatives et qualitatives des études de satisfaction des clients IFCE (cible externe)
- Traitement statistique & analyse des données sur le périmètre circonscrit du poste d'intervention, ex : Périmètre SIRE : analyse par démarches + analyse consolidée par période sur périmètre
- Traitement statistique & analyse des données sur le périmètre global IFCE/année : analyse des données consolidées sur la période (année)

- Conseils & expertises sur méthodologie d'études, exploitations des données recueillies, priorisation des actions de développement.
- Présentation des rapports à la charte graphique IFCE

dans le cadre d'un marché à bons de commande sur prix unitaires soumis au code de la commande publique articles L2123-1, R2123-1 à R2123.

Les premières actions se dérouleront dès la notification.

Les commandes doivent être livrées intégralement au dernier jour du marché.

Le marché se compose de 5 postes, les études concernent des prestations réalisées 2025 (année 1) et en 2026 (année 2). Pour respecter un délai de réalisation de l'étude à l'issue de certaines prestations, certaines d'entre elles sont réalisées l'année suivant la prestation.

3. Non allotissement

Dans le respect des dispositions des articles L2113-10 et L2113-11, R2113-2 et R2113-3 du CCP, le présent marché ne fait pas l'objet d'un allotissement pour les motifs suivants.

Au regard des caractéristiques des prestations attendues, et eu égard notamment à l'indissociabilité de ces dernières qui concourent à la réalisation d'un même objet, l'IFCE doit avoir un seul et unique interlocuteur, la dévolution en lots rendrait difficile le pilotage et l'exécution des prestations.

4. Contexte & objectifs du marché

L'IFCE, par ses multiples domaines d'activité, est engagé dans plusieurs démarches qualité. La satisfaction de ses clients est donc un sujet d'importance. Les quatre démarches principales sont décrites ci-après.

Service public +

Demande de l'État de valoriser la qualité des prestations de services de ses opérateurs via des indicateurs de satisfaction et de performance client prédéfinis qui doivent être communiqués, visibles et accessibles. Concerne les prestations régaliennes liées à la gestion du fichier central des équidés et les démarches associées.

Objectif des études : Répondre à l'engagement de transparence de l'IFCE sur la qualité et l'efficacité du service public.

Label Qualité Tourisme

Concerne la médiation culturelle sous la marque Cadre noir, à Saumur : visites, galas, présentations publiques.

Objectif des études : Évaluer la satisfaction client et assurer une démarche d'amélioration continue.

Certification Qualiopi de l'organisme de formation

Concerne l'offre de formations professionnelles, les stagiaires ainsi que les

formateurs.

Objectif des études : Répondre aux exigences du référentiel et assurer une démarche d'amélioration continue.

Qualité de la relation clientèle & écoute des attentes clients

Concerne l'ensemble de l'offre de produits et services de l'IFCE et s'appréhende à plusieurs niveaux : offre par produits et/ou services, offre globale IFCE, puis par territoire, à l'échelle nationale et internationale.

Objectif des études : Évaluer la satisfaction de nos clients et identifier les axes d'amélioration attendus, mieux répondre aux besoins, s'adapter au marché.

5. Montant maximum

Le marché ne comporte pas de montant minimum, mais le montant maximum est fixé à 89 900 € HT sur la durée du marché.

6. Durée

Le marché prend effet au jour de sa notification pour une durée de 2 ans.

La cessation des relations contractuelles, quelle qu'en soit la cause, ne met pas fin aux obligations relatives à la propriété intellectuelle et à la confidentialité.

7. Pièces contractuelles

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-FCS, les pièces constitutives du marché sont les suivantes par ordre de priorité décroissante :

1. L'acte d'engagement et son annexe financière ;
2. Les précisions ou réserves formulées par la personne publique lors de la notification ou l'acceptation de l'offre, acceptées ou levées par le titulaire ;
3. Le présent cahier des clauses particulières, regroupant le cahier des clauses administratives particulières et le cahier des clauses techniques particulières, dont l'exemplaire conservé dans les archives de l'administration fait seul foi ;
4. Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics applicables aux Fournitures Courantes et de Services (CCAG-FCS) approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
5. Le bordereau de prix ;
6. Les bons de commande émis.

En cas de contradictions entre une et/ou plusieurs stipulations figurant dans les documents contractuels, ces documents prévalent dans l'ordre où ils sont énumérés.

Les documents contractuels du marché prévalent en cas de contradiction avec les documents des bons de commande.

8. Langue à utiliser pour l'établissement des documents

La correspondance contractuelle et juridique, les modes d'emploi ainsi que les factures doivent être rédigés en langue française.

9. Modalité de passation des bons de commande

Le marché s'exécute par bons de commande selon des prix unitaires définis dans les annexes financières.

Les bons de commande peuvent être émis à tout moment jusqu'au dernier jour de validité du marché. Leur durée d'exécution ne peut être supérieure à un an et ne peut excéder une période de plus de six mois après la date d'échéance du contrat.

Le titulaire dispose d'un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande pour signaler à l'IFCE toute anomalie dans la commande qui serait préjudiciable à la bonne exécution des prestations. A défaut, le titulaire ne peut invoquer l'erreur pour se dégager de sa responsabilité.

L'IFCE se réserve le droit de résilier par écrit sa commande, notamment en cas de non-respect par le titulaire de ses délais de livraison ou en cas de défaillance constatée lors de son exécution.

L'IFCE peut accorder la prolongation des délais d'exécution au titulaire du marché.

10. Modifications

Outre les cas prévus aux articles R2194-6 et R2194-7, l'IFCE se réserve la possibilité, conformément aux articles R2194-2 et R2194-5 du Code de la Commande publique, de modifier le marché initialement conclu en intégrant des prestations non prévues initialement mais qui sont devenues nécessaires :

- à la double condition qu'un changement de titulaire soit :

a) impossible pour des raisons économiques ou techniques tenant notamment à des exigences d'interchangeabilité ou d'interopérabilité avec les équipements, services ou installations existants achetés dans le cadre du marché public initial ;

b) présenterait un inconvénient majeur ou entraînerait une augmentation substantielle des coûts pour l'acheteur ;

- par des circonstances qu'un acheteur diligent ne pouvait pas prévoir.

Le montant des modifications prévues ne doit pas dépasser 50 % du montant du marché initial (art. R2194-3), tenant compte de la mise en œuvre de la clause de variation des prix.

11. Unité monétaire

L'unité monétaire du marché est celle figurant sur l'acte d'engagement (euro).

12. Pénalités

Les pénalités n'ont pas de caractère libératoire. Le titulaire reste intégralement redevable de la prestation dont la non-réalisation dans les délais, a donné lieu à l'application d'une pénalité. Le titulaire ne saurait se considérer comme libéré de son obligation du fait du paiement de la pénalité. Il sera tenu compte des prolongations éventuellement accordées par écrit par l'IFCE. Elles sont le cas échéant, appliquées jusqu'à la veille de la date d'effet de la résiliation du marché.

Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable.

L'application des pénalités est sans préjudice de la faculté de l'IFCE de notifier la résiliation du bon de commande ou du contrat dans les conditions prévues à l'article « résiliation ». Dans cette hypothèse, l'intégralité des pénalités versées ou dues par le titulaire reste définitivement acquise à l'IFCE.

Dès le début du marché, le prestataire s'engagera sur le délai de livraison indiqué dans les attentes de l'appel d'offres. Dans le cas où le titulaire du marché ne respecterait pas les délais contractuels, le pouvoir adjudicateur est en droit de réclamer des pénalités de retard, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de huit jours calendaires.

Le montant des pénalités est fixé à : 50 € hors taxes par jour ouvré de retard.

Ces pénalités sont déduites du montant restant à régler ou font l'objet d'un titre de reversement.

En cas de résiliation du marché, ces pénalités restent dues au pouvoir adjudicateur. Toutefois, le titulaire est exonéré de ces pénalités s'il ne peut assurer ces prestations du fait du pouvoir adjudicateur ou d'un événement extérieur et imprévisible. Le titulaire du marché en informe le pouvoir adjudicateur dès que possible et propose une nouvelle date de livraison. Cette demande doit être notifiée par le titulaire au pouvoir adjudicateur par lettre recommandée avec accusé de réception. Le silence du pouvoir adjudicateur à l'issue du délai de huit jours ouvrés à compter de la notification de demande du titulaire vaut acceptation du changement de date.

13. Conditions financières

L'unité monétaire applicable est l'Euro. Sont applicables les taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du Code général des impôts.

13.1 Prix

Cf. fichier en annexe intitulé « **Bordereau de prix** » à compléter.

Les prix doivent être présentés sous la forme de prix unitaires par poste.

Tous les frais connexes (livraison, emballages, matériel d'entretien, douane, équipement des intervenants, etc...) doivent être inclus.

Les frais administratifs de gestion du marché (réunions, suivi...) doivent être compris.

Les prix sont fermes pendant les douze premiers mois d'exécution du marché, ils sont ajustables à compter du treizième mois du marché sur la base du tarif général du fournisseur.

Les demandes d'ajustement de prix doivent être présentées à l'agrément du pouvoir adjudicateur, par courrier recommandé, au moins un mois avant la date effective de l'ajustement. Si l'augmentation constatée est supérieure de 3 % au tarif général précédent, la personne publique se réserve le droit de résilier le marché sans préavis ni indemnité pour le cocontractant.

13.2 Délai global de paiement

Chaque facture est payable à trente (30) jours date de réception de facture.

En cas de dépassement de ce délai, la personne publique versera au cocontractant des intérêts moratoires, dans les conditions fixées par les articles L2192-12 à 14 et R3133-25 du Code de la Commande publique. Le taux des intérêts moratoires est stipulé à l'article R2192-31 et suivants du Code de la Commande publique.

Les intérêts moratoires courent à partir du jour suivant l'expiration du délai global de paiement jusqu'à la date de mise en paiement.

13.3 Modalités de paiement

La personne publique se libérera des sommes dues par virement au crédit du compte ouvert au nom du titulaire par le biais d'un mandat administratif (virement).

13.4 Facturation

La facture doit obligatoirement comporter les mentions suivantes :

- Le nom ou la raison sociale du créancier avec son adresse ;
- Le numéro de SIRET et de TVA intracommunautaire ;
- Le montant des prestations admises hors TVA, le taux et le montant de la TVA et le montant total TVA incluse ;
- Le numéro du marché ;
- La désignation de l'organisme débiteur ;
- La typologie de la prestation ;
- La date de la facturation et le numéro de facture.

Le Titulaire utilisera Chorus Pro pour transmettre sa facturation de façon dématérialisée ainsi que la fiche d'exécution mensuelle ou toute autre pièce expressément demandée. Il lui sera adressé à chaque commande le N° SIRET de l'établissement, le N° d'engagement juridique ainsi que le N° de marché. Il n'y a pas de code de service à renseigner.

Une fiche d'exécution mensuelle devra être jointe à la facture, avec les prestations effectuées. Toute facture ne comportant pas les pièces justificatives sera rejetée en attendant les documents demandés ; il ne sera pas fait de relance de la part du service demandeur.

13.5 Réfaction

La réfaction consiste en une réduction de prix selon l'étendue des imperfections constatées. Ainsi, l'IFCE est en droit de refuser tout ou partie des demandes de règlement du titulaire.

Cette réduction est appréciée au cas par cas. La date de prise d'effet de la réception avec réfaction est précisée dans la décision ; à défaut à sa date de notification.

La décision de réfaction ne peut être prise qu'après que le titulaire ait pu présenter ses éventuelles observations sur la décision. Le titulaire dispose de cinq (5) jours ouvrés à compter de la notification de la décision. A l'issue de ce délai, l'IFCE fait connaître au Titulaire sa décision soit d'accepter ses observations, soit de maintenir sa décision de réfaction.

La décision de réception avec réfaction est notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

A l'issue de ces étapes, l'IFCE se réserve le droit de faire procéder par un tiers à l'exécution de tout ou partie des prestations aux frais et risques du titulaire défaillant, et de résilier le marché pour défaillance du titulaire.

Le titulaire défaillant n'est admis à prendre part ni directement ni indirectement à l'exécution des prestations réalisées aux frais et risques. Le supplément éventuel de dépenses par rapport aux prix du marché résultant de l'exécution de ces prestations est à l'entière charge du Titulaire.

14. Cession ou nantissement de créance

La personne habilitée à fournir les renseignements prévus par la réglementation sur la cession ou le nantissement des créances est l'ordonnateur indiqué au marché.

Une copie du marché certifiée conforme à l'original (exemplaire unique) destinée à être remise à un établissement de crédit en cas de cession ou de nantissement de créance sera délivrée sur demande expresse du cocontractant.

15. Assurances

Le titulaire contracte et maintient, à ses frais, pendant toute la durée de ses obligations contractuelles et/ou légales, un contrat d'assurance de responsabilité civile et professionnelle couvrant l'ensemble des activités du marché et garantissant sa responsabilité à l'égard de l'IFCE et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

L'ensemble des garanties prennent effet à compter de la notification du marché. Sur simple demande de l'IFCE, le titulaire fournit tout justificatif permettant de s'assurer du paiement des primes d'assurances exigibles.

Le titulaire produit les attestations d'assurance en cours de validité dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de leur demande.

16. Litiges

Les litiges éventuels sont régis par les lois et règlements français exclusivement. Les tribunaux français sont seuls compétents pour régler les recours et litiges qui pourraient opposer la personne publique française à des fournisseurs étrangers.

Tout différend survenant à l'occasion de l'exécution du marché doit être soumis par le titulaire au Directeur Général de l'Institut français du cheval et de l'équitation, 170, Avenue du Cadre Noir 49400 Saumur. Afin de sauvegarder les droits par voie juridictionnelle, il est nécessaire que le recours soit introduit avant le délai de deux mois.

17. Résiliation

Outre les cas de résiliation décrits au CCAG-FCS (articles 48, 49 et 51), après mise en demeure par lettre recommandée restée infructueuse pendant un délai de 15 jours, le marché pourra être résilié aux torts du titulaire, sans préjudice des dommages et intérêts pouvant être demandés au titulaire, notamment si les fournitures et prestations se révélaient insatisfaisantes ou non-conformes aux stipulations du marché (niveau de service, délais...) et dans les cas autres prévus à l'article 50 du CCAG-FCS.

18. Exécution aux frais et risques du titulaire

L'IFCE peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations aux frais et risques du titulaire, soit en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation pour faute (cas notamment énoncé à l'article « Résiliation »).

Si l'IFCE ne peut se procurer, dans des conditions acceptables, des prestations conformes à celles dont l'exécution est prévue dans les documents contractuels, il y substitue des prestations équivalentes.

L'augmentation des dépenses par rapport au prix du marché initial et résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du Titulaire par un autre opérateur économique est à la charge exclusive du Titulaire. La diminution des dépenses ne lui profite pas.

Le titulaire n'est pas admis à prendre part, ni directement, ni indirectement, à l'exécution des prestations effectuées à ses frais et risques. Il fournit néanmoins toutes les informations et tous les moyens mis en œuvre pour l'exécution du marché et qui seraient nécessaires à son exécution par le tiers désigné par l'IFCE.

19. Décompte de résiliation

La résiliation n'a d'effet que pour l'avenir. Elle ne peut anéantir les prestations exécutées avant son entrée en vigueur.

La résiliation pour faute du titulaire et/ou pour motifs d'intérêt général fait l'objet d'un décompte de résiliation, arrêté par l'IFCE et notifié au titulaire au plus tard dans un délai de quatre mois après la date d'effet de la décision de résiliation.

Sans attendre la liquidation définitive du solde, il peut être procédé à une liquidation provisoire du marché, hors indemnisation éventuelle. Si le solde est créancier au profit du titulaire, l'IFCE lui verse 80% de ce montant. Si le solde est créancier au profit de l'IFCE, le titulaire lui reverse 80% du montant du solde.

Le marché est liquidé en tenant compte, d'une part des prestations terminées et admises et d'autre part, des prestations en cours d'exécution pour lesquelles l'IFCE accepte l'achèvement.

20. Attribution de juridiction

En cas de litige qui n'aurait pu être réglé à l'amiable, il est fait attribution de juridiction au Tribunal administratif de Nantes, situé 6 allée de l'Ile-Gloriette – BP 24111 – 44041 NANTES Cedex. Tél 02 40 99 46 00 – Fax 02 40 99 46 58 – greffe-ta.nantes@juradm.fr

21. Conformité aux règlements et référentiels de l'Etat

21.1 Conformité RGPD, confidentialité et recommandations de sécurité

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (*le « règlement européen sur la protection des données »*).

<https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

Le candidat s'engage à :

1. traiter les données **uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s)** qui fait/font l'objet de la consultation ;
2. traiter les données **conformément aux instructions documentées** du responsable de traitement désigné par l'IFCE dans le cadre du marché. Si le candidat considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en **informe immédiatement** le responsable de traitement. En outre, si le candidat est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
3. **garantir la confidentialité** des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché ;
4. veiller à ce que les **personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel** en vertu du présent marché :

- s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
5. prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de **protection des données dès la conception** et de **protection des données par défaut**.

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et/ou des mesures de sécurité.

Le titulaire fera signer la charte informatique de l'IFCE à tout intervenant ; cette signature permettra l'ouverture de droits d'accès individualisés au SI de l'IFCE.

L'IFCE se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le titulaire.

Les développements doivent respecter les directives de l'Etat sur les politiques de sécurité des systèmes d'information :

<https://www.ssi.gouv.fr/guide/pssi-guide-delaboration-de-politiques-de-securite-des-systemes-dinformation/>

21.2 Conformité RGAA

Les développements doivent respecter les préconisations du Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations :

<https://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite/>

21.3 Conformité RGI

Les développements doivent respecter les préconisations du Référentiel Général d'Interopérabilité de l'Etat :

<https://references.modernisation.gouv.fr/interoperabilite>

22. Démarches de responsabilité sociétale et environnementale

Les prestataires préciseront dans leur offre les démarches qu'ils entreprennent de nature à limiter l'impact de leurs prestations sur l'environnement et comment leur entreprise prend en considération les préoccupations sociales de ses activités dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché.

Responsabilité sociétale

Les candidats exposeront dans leur offre la démarche et les actions concrètes mises en place pour assurer un progrès social dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché. L'IFCE accueillera favorablement les propositions faites dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché en matière d'insertion

professionnelle et sociale des personnes en difficulté et éloignées du marché de l'emploi, de formation des employés, y compris les employés les moins qualifiés, de lutte contre la précarité professionnelle, de lutte contre la discrimination.

Les candidats présenteront, en apportant des éléments de preuve, leur démarche en terme de :

- engagement dans la formation de leurs employés, et notamment des employés les moins qualifiés, dans le cadre de l'exécution des prestations,
- politique interne de lutte contre la précarité professionnelle : faible turn-over, faibles temps partiels, favoriser les contrats en CDI, temps de travail équilibré,
- protection sociale du personnel et politique de promotion du dialogue social interne,
- politique d'égalité et de diversité : représentation équilibrée des femmes et des hommes (rémunération égale, équilibre vie privée/ vie professionnelle, etc.), politique en faveur de la diversité, lutte contre les diverses formes de discrimination, *etc.*

Responsabilité environnementale

Les candidats exposeront dans leur offre la démarche et les actions concrètes mises en place pour assurer une réduction des impacts négatifs sur l'environnement et sur la santé des personnes dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché.

Les candidats présenteront, en apportant des éléments de preuve (attestations, labels, ...), leur démarche interne de réduction des impacts sur l'environnement :

- tri sélectif et collecte sélective des déchets, recours à un prestataire pour assurer la valorisation des déchets, *etc.*,
- réduction de la consommation énergétique, de la consommation de papier et autres produits,
- recours à la dématérialisation,
- réduction autant que possible, et dans la limite des exigences du cahier des charges, des déplacements des équipes dans le cadre des prestations objet du présent marché, en favorisant la visio-conférence et l'usage de moyens de transports peu polluants.

L'Institut français du cheval et de l'équitation, qui s'est doté d'une démarche de développement durable, est sensible aux respects de certains critères environnementaux, sociaux et de traçabilité (tri sélectif, type de produits utilisés, respect du dosage des produits d'entretien). Lorsque la fourniture des produits d'entretien est demandée, les candidats feront figurer dans leurs réponses toutes informations permettant d'estimer l'engagement de l'entreprise en matière de développement durable.

Entreprises soumises à la directive CSRD (grandes entreprises)

Elles fourniront un reporting extra-financier portant sur les données ESG (Environnementaux, Sociaux et Gouvernance) :

- ✓ facteurs environnementaux : atténuation et adaptation au changement climatique, biodiversité, utilisation des ressources... ;
- ✓ facteurs sociaux : égalité des chances, conditions de travail et respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales... ;

- ✓ facteurs de gouvernance : rôle des organes d'administration, activités de lobbying, gestion des relations avec les partenaires commerciaux...

Les informations communiquées par l'entreprise doivent être certifiées par un commissaire aux comptes ou par un organisme tiers indépendant accrédité.

23. Dérogations aux CCAG-FCS

L'article 7 relatif aux pièces contractuelles déroge à l'article 4.1 du CCAG-FCS.

L'article 9 relatif aux modalités de passation des bons de commande déroge à l'article 3.7.2 du CCAG-FCS.

L'article 12 relatif aux pénalités de retard déroge à l'article 14 du CCAG-FCS.

L'article 13-1 relatif aux prix de règlement déroge à l'article 10-2-2 du CCAG-FCS.

L'article 17 relatif à la résiliation déroge aux articles 49 et 50 du CCAG-FCS.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

1. Qualités attendues du prestataire

- Force de propositions et de conseils, agrégateur d'expériences, il doit pouvoir nous conforter ou mieux orienter nos choix au regard de nos objectifs.
- Capacité de mobilisation des ressources nécessaires à la bonne exécution de la prestation : moyens humains, techniques et technologiques dans le respect des délais.
- Capacité d'adaptation au canal choisi pour la réalisation du terrain (online, borne tactile, email, téléphone, papier, face à face...), à la période de réalisation (court ou long terme), à chaud ou à froid.
- Qualité du suivi commercial, réactivité, proactivité et flexibilité pour réorienter une action si la méthodologie initiale ne s'avère pas porteuse de résultats.
- Capacité à étudier les données remontées des différents canaux, les agréger, les rendre statistiquement exploitables et révélatrices d'une réalité de faits. Rendu des données des études sur des périmètres circonscrits et à l'échelle de l'établissement : dossier et présentation aux équipes concernées, à distance.
- Capacité à évaluer « la parole client » : aller au-delà des données chiffrées et faire remonter des informations clés par d'autres moyens que la notation (ex : verbatims...) et savoir en extraire des besoins, attentes, satisfactions et insatisfactions, suggestions, risques & alertes.
- Expertises, conseils quant à l'usage des données et suggestions de transformation en actions correctrices concrètes lorsque cela est pertinent.
- Les opérateurs doivent être présents sur le sol français, avoir une certaine qualité de diction et d'écoute, savoir retranscrire fidèlement les verbatims. **Nous souhaitons un contact qualitatif avec nos clients.**

2. Périmètre du marché

2.1.1 Poste 1 – Formation professionnelle

Insertion professionnelle des stagiaires des formations longues années 1 & 2

Étude menée environ 6 mois après la sortie des formations longues

Deux vagues d'enquête : janvier 2026 puis janvier 2027 (pour les stagiaires ayant terminé leur formation en juin 2025 puis juin 2026) et mai 2026 et mai 2027 (pour les stagiaires ayant terminé leur formation en octobre 2025 puis octobre 2026).

- Indicateur de performance : taux insertion professionnelle
- Questions transverses image IFCE

Questionnaire entre 10 et 15 minutes maximum fourni par l'IFCE (un avis éclairé du prestataire retenu sera sollicité)

Fichier qualifié fourni par l'IFCE

Recueil : e-mail + téléphone pour atteindre 80% de répondants par formation. L'envoi des questionnaires par mail se fera à 2 reprises par le prestataire puis une relance par nos soins sera réalisée. Ensuite, les appels seront assurés par le prestataire. Volume : entre 200 et 250 stagiaires dans le fichier, soit entre 160 et 200 questionnaires finalisés, par année (pour les deux vagues cumulées).

Rendu consolidé à la charte graphique IFCE

2.1.2 Poste 2 – Équitation de tradition française - Cadre noir

Les visites année 2

Étude à mener durant la période d'ouverture du site aux visites (février – octobre 2026)

- Indicateurs de satisfaction : liés à plusieurs critères + satisfaction globale + recommandation + taux d'effort
- Indicateurs produit : attentes et besoins
- Questions transverses image IFCE

Questionnaire entre 10 et 15 minutes maximum fourni par l'IFCE (un avis éclairé du prestataire retenu sera sollicité)

Pas de fichier qualifié, près de 50 000 personnes visitent notre site du Cadre noir de Saumur chaque année

Recueil : enquête accessible en ligne auxquels les clients auraient accès après leur visite (par exemple : leur demander le jour de leur visite et le nom de leur guide pour clés de vérification) – la mise à disposition du lien de l'enquête sera gérée par l'IFCE

Volume : 300 questionnaires traités avec répartition sur la période d'ouverture des visites.

Rendu consolidé à la charte graphique IFCE

2.1.3 Poste 3 – Outils de diffusion

Portail web équipédia, webconférences et podcasts année 1

Étude à mener au cours du 4^{ème} trimestre 2025

- Indicateurs de satisfaction : liés à plusieurs critères + satisfaction globale + recommandation + taux d'effort
- Indicateurs produit : attentes et besoins
- Questions transverses image IFCE

Questionnaire d'environ 10 minutes fourni par l'IFCE (un avis éclairé du prestataire retenu sera sollicité)

Fichier qualifié des inscrits aux webconférences fourni

Recueil : enquête accessible en ligne, poussée par un e-mail au fichier qualifié + mise en avant via un pop-up sur le portail équipédia et des actions de communication complémentaires gérées par l'IFCE

Volume : 150 questionnaires minimum par outil, chaque client ne sera audité que sur 2 outils maximum

Rendu consolidé à la charte graphique IFCE

2.1.4 Poste 4 – Traçabilité sanitaire et zootechnique

Poste 4-1 – Démarches SIRE années 1 & 2

Étude à mener au cours du 3^{ème} ou 4^{ème} trimestre 2025 et 2026

- Indicateurs de satisfaction : liés à plusieurs critères + satisfaction globale + re-commandation + taux d'effort
- Indicateurs produits : attentes et besoins
- Indicateurs liés à l'espace personnel selon pertinence
- Questions transverses image IFCE
- Profils des répondants

Questionnaire d'environ 15 minutes fourni par l'IFCE (un avis éclairé du prestataire retenu sera sollicité)

Fichier qualifié fourni par l'IFCE (de 3000 à 35 000 utilisateurs par démarche)

Recueil : e-mail + téléphone si manque de volume (mode de recueil non mis en œuvre les 4 années précédentes, les quotas ayant été atteints par e-mail). Le questionnaire comporte un tronc commun (typologie client, moyen de contact, image IFCE) et une partie spécifique par démarche. Chaque client ne sera audité que sur 2 démarches maximum.

Volume : 100 questionnaires par démarche :

- déclaration de saillies + espace personnel
- déclaration de naissance + espace personnel
- changement de propriétaire + espace personnel
- démarches liées aux équidés d'origine non constatées (ONC)
- démarches liées aux chevaux importés
- démarches sanitaires & détenteurs + espace personnel

Rendu consolidé à la charte graphique IFCE avec comparaison avec les 2 années précédentes.

Poste 4 – 2 – Identification année 2

Étude à mener au cours du 3^{ème} ou 4^{ème} trimestre 2026

- Indicateurs de satisfaction : liés à plusieurs critères + satisfaction globale + re-commandation + taux d'effort
- Questions transverses image IFCE
- Profils des répondants

Questionnaire d'environ 15 minutes fourni par l'IFCE (un avis éclairé du prestataire retenu sera sollicité)

Fichier qualifié fourni par l'IFCE (3000 clients annuels environ)

Recueil : e-mail + téléphone si manque de volume

Volume : 200 questionnaires avec une volonté de représentativité des zones géographiques & des prestations (identification poulain, adulte, vérification de signalement)

Rendu consolidé à la charte graphique IFCE avec comparaison avec l'édition précédente (2024).

2.1.5 Poste 5 – Emploi équi-ressources

5-1 - Bourse à l'emploi : espace employeur année 1

Étude à mener au cours du 1^{er} trimestre de l'année 2026

- Indicateurs de satisfaction : liés à plusieurs critères + satisfaction globale + recommandation + taux d'effort
- Indicateurs produit : attentes et besoins
- Questions transverses image IFCE

Questionnaire d'environ 15 minutes fourni par l'IFCE (un avis éclairé du prestataire retenu sera sollicité)

Fichier qualifié fourni par l'IFCE (environ 2700 utilisateurs)

Recueil : enquête accessible en ligne, poussée par e-mail aux utilisateurs + accessible via un pop-up sur le site web (pop-up géré en interne IFCE)

Volume : entre 150 et 200 questionnaires

Rendu consolidé à la charte graphique IFCE

5-2- Bourse à l'emploi : espace candidat année 1

Étude à mener au cours du 1^{er} trimestre de l'année 2026

- Indicateurs de satisfaction : liés à plusieurs critères + satisfaction globale + recommandation + taux d'effort
- Indicateurs produit : attentes et besoins
- Questions transverses image IFCE

Questionnaire d'environ 15 minutes fourni par l'IFCE (un avis éclairé du prestataire retenu sera sollicité)

Fichier qualifié fourni par l'IFCE (environ 8000 utilisateurs)

Recueil : enquête accessible en ligne, poussée par e-mail aux utilisateurs + accessible via un pop-up sur le site web (pop-up géré en interne IFCE)

Volume : entre 100 et 200 questionnaires

Rendu consolidé à la charte graphique IFCE

➔ Possibilité de ne réaliser qu'un questionnaire avec des questions filtrées selon que le répondant est employeur ou candidat.

5-3- Plateforme mise en relation : espace prestataire année 2

Étude à mener au cours du 1^{er} trimestre 2027

- Indicateurs de satisfaction : liés à plusieurs critères + satisfaction globale + recommandation + taux d'effort
- Indicateurs produit : attentes et besoins
- Questions transverses image IFCE

Questionnaire d'environ 10 minutes fourni par l'IFCE (un avis éclairé du prestataire retenu sera sollicité)

Fichier qualifié fourni par l'IFCE (environ 650 prestataires)

Recueil : enquête accessible en ligne, poussée par e-mail aux utilisateurs + accessible via un pop-up sur le site web (pop-up géré en interne IFCE)

Volume : entre 100 et 200 questionnaires

Rendu consolidé à la charte graphique IFCE

5-4- Plateforme mise en relation : espace utilisateurs année 2

Étude à mener au cours du 1^{er} trimestre 2027

- Indicateurs de satisfaction : liés à plusieurs critères + satisfaction globale + recommandation + taux d'effort
- Indicateurs produit : attentes et besoins
- Questions transverses image IFCE

Questionnaire d'environ 10 minutes fourni par l'IFCE (un avis éclairé du prestataire retenu sera sollicité)

Fichier qualifié fourni par l'IFCE (environ 1200 utilisateurs)

Recueil : enquête accessible en ligne, poussée par e-mail aux utilisateurs + accessible via un pop-up sur le site web (pop-up géré en interne IFCE)

Volume : entre 100 et 200 questionnaires

Rendu consolidé à la charte graphique IFCE

➔ Possibilité de ne réaliser qu'un questionnaire avec des questions filtrées selon que le répondant est prestataire ou utilisateur.

3. Livrables

Le prestataire s'engage à fournir les données brutes (fichiers de réponses, verbatims...), les données traitées, les plans d'actions, les recommandations, les résultats et dossiers consolidés.

Le prestataire et les équipes IFCE mobilisées programmeront autant de points, réunions ou groupes de travail que nécessaire, en amont de la réalisation de la prestation et en aval :

- Préparation de planning,
- Études des questionnaires, conseils et ajustements,
- Suivi durant le terrain,
- Analyse et présentation des résultats,
- Formalisation de conseils & d'actions à mener pour améliorer la qualité de service client de l'IFCE, telles que des propositions d'axes de travail prioritaires en lien avec les résultats des enquêtes et la stratégie de l'IFCE.

Les études doivent permettre de situer l'établissement avec objectivité dans l'atteinte de ces objectifs de satisfaction client, notamment au regard des différentes obligations (Service public +, certifications, labels...) et de sa stratégie relation client.

Les études réalisées visent à évaluer le plus objectivement possible les points de satisfaction – il ne s'agit pas de conforter une auto-satisfaction - et doivent mettre en exergue les signaux forts et faibles d'insatisfaction ainsi que les points de vigilance.

Les documents de rendu doivent être livrés en format PPT selon la charte graphique fournie par l'IFCE.

Les réunions de travail seront réalisées à distance, aucun déplacement n'est donc à prévoir.

4. Attribution des compétences

4.1 Attribution des compétences

En cas de litige qui n'aurait pu être réglé à l'amiable, il est fait attribution de juridiction au Tribunal Administratif de Nantes, situé 6 allée de l'Ile-Gloriette -BP 24111 – 44041 NANTES cedex (tel. : 02 40 99 46 00 – Email : greffe.ta-nantes@juradm.fr).

4.2 Admission

L'admission est prononcée par la réception des livrables.

Attestation sur l'honneur

Je soussigné

En qualité de

Agissant pour le compte de (société) :

.....(ou en mon nom propre)

Adresse :

.....

CERTIFIE SUR L'HONNEUR QUE :

- la société que je représente a satisfait à ses obligations fiscales et sociales ;
- la société que je représente n'a pas fait l'objet d'une interdiction de concourir ;
- la société que je représente n'a pas fait l'objet, au cours des cinq dernières années, d'une condamnation inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire pour les infractions visées aux articles D.8222-5 – D.8222-7 & D.8222-8 du Code du travail.

Fait à le