

Le secrétariat général

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES (CCP)

Renouvellement et suivi de la certification du système de management de la qualité ISO 9001 : 2015 des processus du secrétariat général de la DGAC

Procédure de passation : Marché à procédure adaptée en application de l'article R2123-1 du code de la commande publique.

Référence de consultation : 2025SG07

SOMMAIRE

I. PREAMBULE – CONTEXTE DE L'ORGANISME	3
II. CLAUSES ADMINISTRATIVES	3
2.1. Objet du marché	3
2.2. Documents contractuels	3
2.3. Forme du marché	4
2.4. Durée du marché et reconduction	4
2.5. Allotissement	4
2.6. Lieu d'exécution	4
2.7. Représentation des parties contractantes	4
2.8. Obligations du titulaire	5
2.9. Obligation de confidentialité	6
2.10. Conflits d'intérêt	6
2.11. Délais d'exécution	7
2.12. Pénalités	7
2.13. Vérification et admission des prestations	7
2.14. Régime financier	8
2.15. Stipulations diverses	9
2.16. Dérogations au CCAG/PI	10
III. CLAUSES TECHNIQUES	11
3.1. Missions et organisation du SG de la DGAC	11
3.2. Cartographie des processus du SG	13
3.3. Exigences relatives aux prestations	13
3.4. Compétences attendues pour la réalisation de la prestation	14
3.5. Calendrier d'exécution du marché	15
3.6. Livrables, conditions et délais d'exécution	15
3.7. Livrables à fournir par le titulaire et délais d'exécution	16

I. PREAMBULE – CONTEXTE DE L'ORGANISME

Au sein du ministère chargé des Transports, la direction générale de l'Aviation civile (DGAC) est une administration centrale d'Etat, dotée d'un budget annexe, chargée à la fois de réguler le secteur aérien, de certifier et surveiller la sécurité et la sûreté des opérateurs et usagers, et de rendre les services opérationnels du contrôle aérien pour toute l'Aviation civile au sein des espaces aériens français. La DGAC emploie environ 9 950 agents, répartis dans trois grands pôles indépendants et d'un service transverse :

- ✓ Un pôle « régalién », la direction du Transport aérien (DTA), chargé de la régulation et du suivi des enjeux stratégiques, économiques et sociaux du transport aérien, et de la construction aéronautique ;
- ✓ Un pôle « autorité de surveillance », la direction de la Sécurité de l'Aviation civile (DSAC – certifiée ISO 9001), chargé de certifier et surveiller la sécurité et la sûreté de tous les opérateurs et usagers du secteur aérien en France, qu'ils soient professionnels ou privés ;
- ✓ Un pôle « opérationnel », la direction des services de la Navigation aérienne (DSNA - certifiée ISO-9001), chargé d'opérer les services du contrôle aérien ;
- ✓ **Un secrétariat général (SG – certifiée ISO 9001), chargé d'assurer les fonctions Supports pour le compte de l'ensemble de la DGAC.**

II. CLAUSES ADMINISTRATIVES

2.1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation d'audit de renouvellement et de suivi de la certification ISO 9001 :2015 du système management qualité (SMQ) du SG de la DGAC.

La prestation comprend :

- **Prestation n°1 (juin 2026) : audit de renouvellement de la certification ISO 9001 : 2015 du SMQ du SG, devant être mené dans un délai assurant un renouvellement du certificat pour le 14 juin 2026 au plus tard, sauf raisons imputables au SG, d'où l'importance d'un calendrier adapté dans l'offre du titulaire ;**
- **Prestation n°2 (juin 2027) : audit de suivi numéro 1, un an après l'audit de renouvellement ;**
- **Prestation n°3 (juin 2028) : audit de suivi numéro 2, un an après l'audit de suivi numéro 1.**

2.2. Documents contractuels

Les pièces du marché sont les suivantes, par ordre de priorité décroissant :

- Pièces particulières

- L'acte d'engagement ;
- Le présent cahier des clauses particulières ;
- L'offre technique du titulaire.

- Pièce générale

Le cahier des clauses administratives générales des marchés publics de prestations intellectuelles (CCAG/PI) issu de l'arrêté du 30 mars 2021 est applicable.

Le marché est régi par ces seules pièces. Les conditions générales du titulaire ne sont notamment pas applicables.

2.3 Procédure de passation

Le marché est passé selon la procédure adaptée en application de l'article R2123-1 3° du code de la commande publique.

Code CPV de la consultation :

- 79132000 : Services de certification

3.3 Montant du marché

Le montant maximum du marché est de 40 000 € HT pour la durée totale du marché, reconductions comprises. Il est passé sans montant minimum.

2.3. Forme du marché

Le marché est mono-attributaire et traité à prix global et forfaitaire.

2.4. Durée du marché et reconduction

Le marché est conclu pour une durée de trois ans à compter de la date de notification du marché.

2.5. Allotissement

Le marché n'est pas alloti.

2.6. Lieu d'exécution

Outre la partie préparation des prestations réalisée dans les locaux du titulaire, les lieux d'exécution des audits sont ceux du SG cités au dernier alinéa du paragraphe 3.1 du présent CCP. Pour l'outre-mer, les liaisons se feront depuis la métropole par visioconférence, sauf exceptions justifiées.

2.7. Représentation des parties contractantes

Représentation de l'acheteur

L'acheteur est représenté par la cheffe de SG-SMP ou le responsable qualité du SG.

Représentation du titulaire

Par dérogation de l'article 3.4.3. du CCAG/PI, le titulaire désigne un interlocuteur unique, habilité à le représenter auprès de l'acheteur, pour les besoins du suivi et de l'exécution du marché. Le nom, le profil et les coordonnées de cet interlocuteur unique figurent dans le mémoire technique.

Pendant toute la durée du marché, l'acheteur se réserve le droit de demander le remplacement motivé de l'interlocuteur unique.

Si le titulaire souhaite remplacer de son initiative l'interlocuteur unique pendant la durée du marché, il en informe sans délai l'acheteur et lui communique le nom, le profil et les coordonnées du remplaçant. Le remplaçant est soumis à l'approbation de l'acheteur. Le remplaçant proposé doit avoir les compétences et expérience équivalentes à celles de l'interlocuteur unique remplacé.

En aucun cas, le remplacement de l'interlocuteur unique ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

Remplacement des auditeurs

La bonne exécution de la prestation au titre du présent marché dépend essentiellement des auditeurs désignés pour en assurer la conduite. A ce titre, le titulaire s'engage à ce que l'équipe réalisant les prestations soit conforme aux spécificités du présent CCP et à son offre.

Pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, l'acheteur se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou de plusieurs auditeurs du titulaire. De même, le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses auditeurs. Le remplaçant, de compétence et expérience équivalentes à l'intervenant remplacé, est soumis à l'approbation de l'acheteur.

En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

Engagements du SG

Le SG s'engage à fournir au titulaire, pour la réalisation des prestations qui lui sont confiées, tous les matériels et informations jugés nécessaires à la bonne exécution du marché après accord entre les parties.

Les représentants de l'acheteur, SG-SMP, seront disponibles pendant toute la durée du marché pour répondre aux éventuelles interrogations des auditeurs du titulaire.

2.8. Obligations du titulaire

Obligation de résultat

Le titulaire est tenu par une obligation de résultat quant à la date d'exécution butoir de la période de renouvellement (14/06/2026) et des deux audits de suivi-surveillance à année N+1 et année N+2 à date du renouvellement.

Obligation de moyen

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer une prestation conforme aux règles de la profession, de la norme ISO-9001 : 2015, aux prescriptions du présent CCP et de son offre.

Obligation de conseil

Le titulaire est tenu à une obligation de conseil. Il engage sa pleine et entière responsabilité pour ce qui concerne les choix mis en œuvre qu'il a validé, y compris lorsque ceux-ci ont été proposés par le SG.

Le titulaire a un devoir de conseil ou d'alerte s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dérèglements, dysfonctionnements ou dangers potentiels au titre de ses prestations.

Ce devoir de conseil est formel et fondé sur la production d'un rapport qui décrit les risques et menaces et propose des actions pour les réduire.

Dans l'hypothèse où il n'aurait pas respecté cette obligation, le titulaire concerné ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans le marché pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

Le titulaire ne pourra être tenu responsable des conséquences d'une décision du SG différente de celle qu'il aurait préconisée.

Obligation d'information

Le titulaire est tenu de signaler à l'acheteur ou son représentant tous les éléments qui lui paraîtraient de nature à compromettre ou à améliorer la bonne exécution des prestations et du marché.

Responsabilité du titulaire

Le titulaire est l'interlocuteur unique et direct du SG et à ce titre est responsable de la totalité des prestations et de leur bonne exécution.

Il ne saurait dégager sa responsabilité dans l'exécution des prestations, sauf à apporter la preuve que le fait à l'origine du non-respect de ses engagements contractuels ne lui est pas imputable et qu'il est constitutif d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit.

De plus, il ne saurait prétendre s'en dégager au motif de la sous-traitance de la prestation par un ou d'autres exécutants.

Mesures de sûreté

Lorsque les prestations sont à exécuter dans un lieu où des mesures de sûreté s'appliquent, notamment dans les zones protégées en vertu des dispositions législatives ou réglementaires prises

pour la protection du secret de la défense nationale, le titulaire est tenu de respecter les procédures DGAC en vigueur.

Changement affectant le titulaire

Durant la période de validité du présent marché, le titulaire est tenu de communiquer par écrit à l'acheteur tout changement ayant une incidence sur la raison sociale, le statut de la société, y compris les changements d'intitulé de son compte bancaire (il produira à cet effet et le cas échéant un nouveau relevé d'identité bancaire).

S'il néglige de se conformer à cette disposition, le titulaire est informé que l'acheteur ne saurait être tenue pour responsable des retards de paiement des factures présentant une anomalie par comparaison aux indications portées sur le marché, du fait de modifications intervenues au sein de la société et dont la personne publique n'aurait pas eu connaissance.

2.9. Obligation de confidentialité

Sauf mention contraire du pouvoir adjudicateur, l'ensemble des informations, documents et objets portés à la connaissance du titulaire ou produits par lui dans le cadre du présent marché sont réputés confidentiels. En dehors de toute autorisation expresse du pouvoir adjudicateur, le titulaire s'engage à ne divulguer ces informations, documents et objets qu'à l'équipe dédiée à la réalisation de ce marché, ainsi qu'à ses éventuels cotraitants et sous-traitants, en prenant toutes les mesures nécessaires pour que ces informations, documents ou objets ne soient pas divulgués, publiés ou communiqués à des tiers, y compris de manière fortuite, durant l'exécution du marché et à l'issue de son exécution. Le titulaire évite par tout moyen toute perte ou subtilisation d'informations, documents ou objets relatifs au présent marché.

Le titulaire s'engage à tenir la liste exhaustive des personnes ayant pu avoir l'accès aux informations, documents et objets relatifs au présent marché. Il communique spontanément au représentant de l'acheteur cette liste mise à jour lors d'adjonction d'une nouvelle personne à l'exécution de la prestation.

L'acheteur pourra demander au titulaire à tout moment de lui retourner les supports d'informations, documents et objets confidentiels qui lui auraient été fournis. En tout état de cause, le titulaire s'engage à ne conserver aucune copie de ces supports d'informations, documents et objets, sur quelque support que ce soit, à l'exception de celles strictement nécessaires dans le cadre des obligations légales et réglementaires auxquelles il est tenu.

La violation de l'obligation de confidentialité par le titulaire pourra entraîner la résiliation du marché aux torts du titulaire.

Le titulaire se reconnaît par ailleurs tenu à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les informations, faits et décisions dont il aurait la connaissance ou qu'il aurait produit au cours de l'exécution du présent marché y compris s'ils ont déjà été rendus publics, qu'ils soient ou non signalés comme présentant un caractère confidentiel. Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces informations, faits et décisions et toute remise de documents à des tiers sans l'accord préalable de la personne publique.

Il est rappelé que le libre accès aux documents administratifs tel que garanti par la loi relève du ressort exclusif du pouvoir adjudicateur.

2.10. Conflits d'intérêt

Le titulaire respecte les règles de déontologie relatives à sa profession ainsi que l'intérêt public, commandant de ne pas accepter de mission pour un tiers qui reviendrait à méconnaître la nécessaire loyauté due, dans le cadre de cette mission, à l'État.

Définition du conflit d'intérêt

Le titulaire est en situation de conflit d'intérêt dès lors qu'il a un intérêt, direct ou indirect (par exemple par l'intermédiaire d'une filiale), de nature notamment économique ou commerciale, pouvant raisonnablement être regardé comme étant de nature à influencer ou paraître influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif de la prestation qui lui est confiée.

Modalités de prévention du conflit d'intérêt

- Déclaration obligatoire

Le titulaire, doit explicitement informer au cours de l'exécution du marché s'il se trouve en situation de conflit d'intérêts.

Il doit également fournir tout document sur demande de l'acheteur si le risque est identifié par ce dernier. Dès lors qu'il estime qu'un risque de conflit d'intérêt existe, le titulaire :

- Identifie la nature et l'ampleur du conflit d'intérêt ou du risque de conflit d'intérêt ;
- Présente toutes les mesures prises pour prévenir la survenance du conflit d'intérêt ou pour remédier à tout conflit d'intérêt constaté.

L'acheteur se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire en cas d'absence de déclaration ou de fausse déclaration.

- Conséquence de la présence de conflit d'intérêts

Au vu des éléments fournis par le titulaire et des informations qu'il détient, l'acheteur décide si le titulaire se trouve dans une situation de conflit d'intérêt.

Le cas échéant, l'acheteur peut confier l'exécution des prestations à un tiers au présent marché. Si le conflit d'intérêts naît pendant l'exécution du marché, il est mis un terme à ce dernier, avec admission au prorata des prestations déjà réalisées.

2.11. Délais d'exécution

Le lancement par le titulaire et l'acheteur de la préparation du cycle N du renouvellement de la certification ISO 9001 : 2015 du SG vaut ordre de démarrage des prestations.

Les délais d'exécution figurent à l'art. 2.1 du présent CCP. Le délai est compté en jours calendaires, il inclut les jours non ouvrés, fériés et les périodes de congé. Les délais peuvent être prolongés dans les conditions du CCAG/PI.

2.12. Pénalités

Tout manquement du titulaire à ses obligations peut donner lieu à pénalité. Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable et elles sont dues dès le premier euro. Elles ne sont pas soumises à l'application de la TVA.

Les pénalités ne présentent aucun caractère libératoire. Le titulaire est donc intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités. Il ne saurait se considérer comme libéré de son obligation, du fait du paiement desdites pénalités.

L'application de pénalités est effectuée sans préjudice de la faculté de la personne publique de prononcer toute autre sanction contractuelle et notamment de faire réaliser tout ou partie du marché aux frais et risques du titulaire.

En cas de dépassement du délai contractuel d'exécution des prestations, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable, 100 € H.T par jour de retard (en dérogation à l'article 14 du CCAG/PI).

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG/PI, aucune exonération de pénalité n'est mise en œuvre.

2.13. Vérification et admission des prestations

Les opérations de vérification sont réalisées dans les conditions fixées au CCAG/PI. Les décisions

d'admission, d'ajournement, de réfaction et de rejet sont prises dans les conditions fixées au CCAG/PI. La décision d'admission, des prestations peut prendre la forme d'un simple mail en ce sens.

2.14. Régime financier

Forme et contenu des prix

Le marché est conclu à prix forfaitaire définitif. Ce prix n'est ni actualisé, ni révisé.

Les prix sont réputés inclure :

- L'ensemble des frais de déplacement et d'hébergement des intervenants du prestataire ;
- Tous les frais annexes et les matériels nécessaires à l'exécution des prestations ;
- Toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations ;
- La cession des droits de propriété intellectuelle ;
- Les frais de transport, hébergement et hôtellerie nécessaire pour le déplacement sur site.

Périodicité des acomptes

La périodicité d'envoi des demandes d'acompte par la titulaire est fixée à trois mois. Le prix forfaitaire peut être fractionné, si la prestation ou la partie de prestation à laquelle le prix se rapporte n'est pas achevée. Une fraction du prix, qui est égale au pourcentage d'exécution de la prestation, est dans ce cas déterminée en faisant application, si l'acheteur le demande, de la décomposition des prix.

Cependant, lorsque le titulaire du marché est une petite ou moyenne entreprise ou un artisan au sens de l'article R. 2151-13, une société coopérative de production, un groupement de producteurs agricoles, une société coopérative d'artisans, une société coopérative d'artistes ou une entreprise adaptée, ce délai est ramené à un mois pour les marchés de travaux, et, sur demande du titulaire du marché, pour les marchés de fournitures et de services (art. 2191-22 du code de la commande publique).

Délais de paiement et intérêts moratoires

Les sommes dues sont payées conformément aux dispositions de l'article L. 2192-10 du code de la commande publique. Le délai de paiement est fixé à 30 jours maximum. La date de début du délai est déterminée selon les modalités de l'article R. 2192-32 et suivants du code de la commande publique.

Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'expiration du délai de paiement, le titulaire a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévus aux articles L. 2192-12 et suivants et R. 2192-31 à R. 2192-36 du code de la commande publique.

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. Ils courent à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse et sont calculés sur le montant total du paiement toutes taxes comprises, diminué des éventuelles retenues de garantie, clauses d'actualisation, de révision et des pénalités.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 euros.

Mentions de facturation obligatoires

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures du titulaire font apparaître les mentions listées à l'article D2192-2 du code de la commande publique relatif aux mentions obligatoires des factures sous forme électronique.

Service	SIRET n°	Code service exécutant
---------	----------	------------------------

DGAC/SG	12006401900074	SE01
---------	----------------	------

Taux de TVA

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.

Monnaie

L'unité monétaire qui s'applique est l'euro.

Transmission des états d'acompte et des factures

La transmission des factures s'effectue par voie dématérialisée. Le titulaire a le choix entre plusieurs modes de transmission des factures :

- 1) Mode portail : utiliser le [portail Chorus-Pro](#) accessible par internet afin de déposer ses factures sur le portail ou saisir directement ses factures.
- 2) Mode service ou API (Application Programming Interface) : Chorus-Pro offre l'ensemble de ses fonctionnalités sous forme de services intégrés dans un portail tiers. L'émetteur de facture s'identifie via les API, et accède à l'ensemble des services de Chorus Pro comme le dépôt ou saisie de factures, le suivi du traitement des factures, l'adjonction et téléchargement de pièces complémentaires, etc.
- 3) Mode EDI (Echange de Données Informatisées) : envoyer ses factures par raccordement direct à la solution mutualisée ou à partir d'un système tiers par transfert de fichier.

Attention, dans Chorus-Pro : la DGAC est considérée comme un service "hors Etat", il faudra cocher "non" dans la zone "le destinataire est-il un service de l'Etat ?".

Chorus-Pro permet des échanges d'informations par flux issus des systèmes d'information des fournisseurs. L'émetteur de facture adresse ses flux soit directement à Chorus pro soit par l'intermédiaire d'un opérateur de dématérialisation.

Préalables techniques et réglementaires : pour connaître les conditions techniques (guide utilisateurs du portail, kit de raccordement technique et spécifications du format normalisé d'échange) et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des factures, le titulaire est invité à consulter la [documentation dédiée sur le portail Chorus-pro](#).

Pour tout renseignement complémentaire, le titulaire peut s'adresser à la [rubrique nous contacter](#) du portail.

2.15. Stipulations diverses

Assurance

Le titulaire est tenu aux obligations mentionnées à l'article 9 du CCAG/PI.

Traitement de données à caractère personnel

Le titulaire, et le cas échéant ses sous-traitants, est tenu de respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel, et notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen, dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Propriété intellectuelle des résultats

L'utilisation des résultats s'effectuent dans les conditions de l'article 35 du CCAG/PI. La cession des droits de propriété intellectuelle est comprise dans le prix du présent marché et ne fait pas l'objet d'une ligne spécifique au BPU).

Résiliation et exécution aux frais et risques

Le marché peut être résilié dans les conditions fixées au CCAG/PI et dans le présent CCP. En cas de résiliation aux torts du titulaire, la DGAC peut faire procéder à l'exécution par un tiers des prestations prévues, aux frais et aux risques du titulaire qui devra supporter l'augmentation des dépenses en résultant, par rapport aux prix du marché.

Clauses de réexamen

En application de l'article R2194-1 du code de la commande publique relatif aux marchés publics, il est prévu une clause de réexamen lorsqu'un nouveau titulaire remplace le titulaire initial du marché public, dans le cas notamment d'une cession du marché public ou à la suite d'une opération de restructuration, de fusion, d'acquisition ou d'insolvabilité du titulaire initial, à condition que les autres conditions du marché restent inchangées.

Après avoir été informée par le titulaire du marché du projet de cession du marché, la DGAC signifiera par écrit (courriel) son accord de principe à la substitution du titulaire initial. Le nouveau titulaire devra remplir les conditions qui avaient été fixées par la DGAC pour la participation à la procédure de passation du marché public initial.

Pour effectuer le transfert du marché, la DGAC enverra au titulaire du marché un acte de transfert à remplir et à lui retourner signé. La substitution effective du titulaire initial s'opérera à compter de la signature par la DGAC de l'acte de transfert qui lui aura été remis, sous réserve que le nouveau titulaire du marché lui ait remis l'ensemble des documents administratifs qui lui seront demandés dans l'acte de transfert.

Le marché pourra également faire l'objet d'un avenant en cas d'évolution notable du périmètre à auditer.

Emploi de la langue française

Conformément aux dispositions de la loi 94-655 du 4 août 1994, la langue française est obligatoire pour la désignation, l'offre, la présentation, le mode d'emploi ou d'utilisation, la description de l'étendue et des conditions de garantie d'un bien, d'un produit ou d'un service. En conséquence, tous les documents remis par le titulaire au titre du présent marché doivent comporter au moins un exemplaire rédigé en langue française. Seul cet exemplaire est contractuel.

Différends et litiges

Le présent marché est soumis au droit français. L'acheteur et le titulaire s'efforcent de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du présent marché public ou à l'exécution des prestations. En cas de différend, les acheteurs et le titulaire peuvent recourir au comité consultatif de règlement amiable compétent ou au médiateur des entreprises des différends relatifs aux marchés publics conformément aux dispositions des articles R.2197-1 à R.2197-24 du code de la commande publique.

Tout litige dans le cadre du présent marché est soumis au tribunal administratif de Paris pour les aspects concernant les modalités d'exécution du marché et au tribunal de grande instance de Paris pour les questions relatives à la propriété intellectuelle.

2.16. Dérogations au CCAG/PI

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

Article du présent CCP	Article dérogé du CCAG/PI	Objet de la dérogation
2.7 2.12	14	Pénalités.
3.3	3.4.3	Compétences attendues pour la réalisation des prestations.

III. CLAUSES TECHNIQUES

3.1. Missions et organisation du SG de la DGAC

Le SG est un service transverse qui accompagne le bon fonctionnement des composantes de la DGAC, grâce à un réseau d'agents présents sur l'ensemble du territoire. Il soutient et conseille au quotidien les directions, met à disposition les ressources et les moyens nécessaires à leur fonctionnement et accompagne les agents.

Pour les politiques gouvernementales dont il est le garant, il fournit un cadre d'action pour la DGAC, en lien avec le SG du ministère chargé des Transports. Il contribue aux transformations de la DGAC.

Les services à compétence nationale suivants sont rattachés au SG : la direction du Numérique (DNUM), le service de gestion des taxes aéroportuaires (SGTA) et le service national d'ingénierie aéroportuaire (SNIA).

Le SG a la charge de la tutelle de l'école nationale de l'Aviation civile (ENAC).

Le SG assure la gestion mutualisée des fonctions supports dans les domaines des ressources humaines, des affaires financières, juridiques, logistiques, médicales, sociales, et des systèmes d'information. Cette gestion fait de contrats dédiés avec ses clients : la DTA, la DSAC et la DSNA.

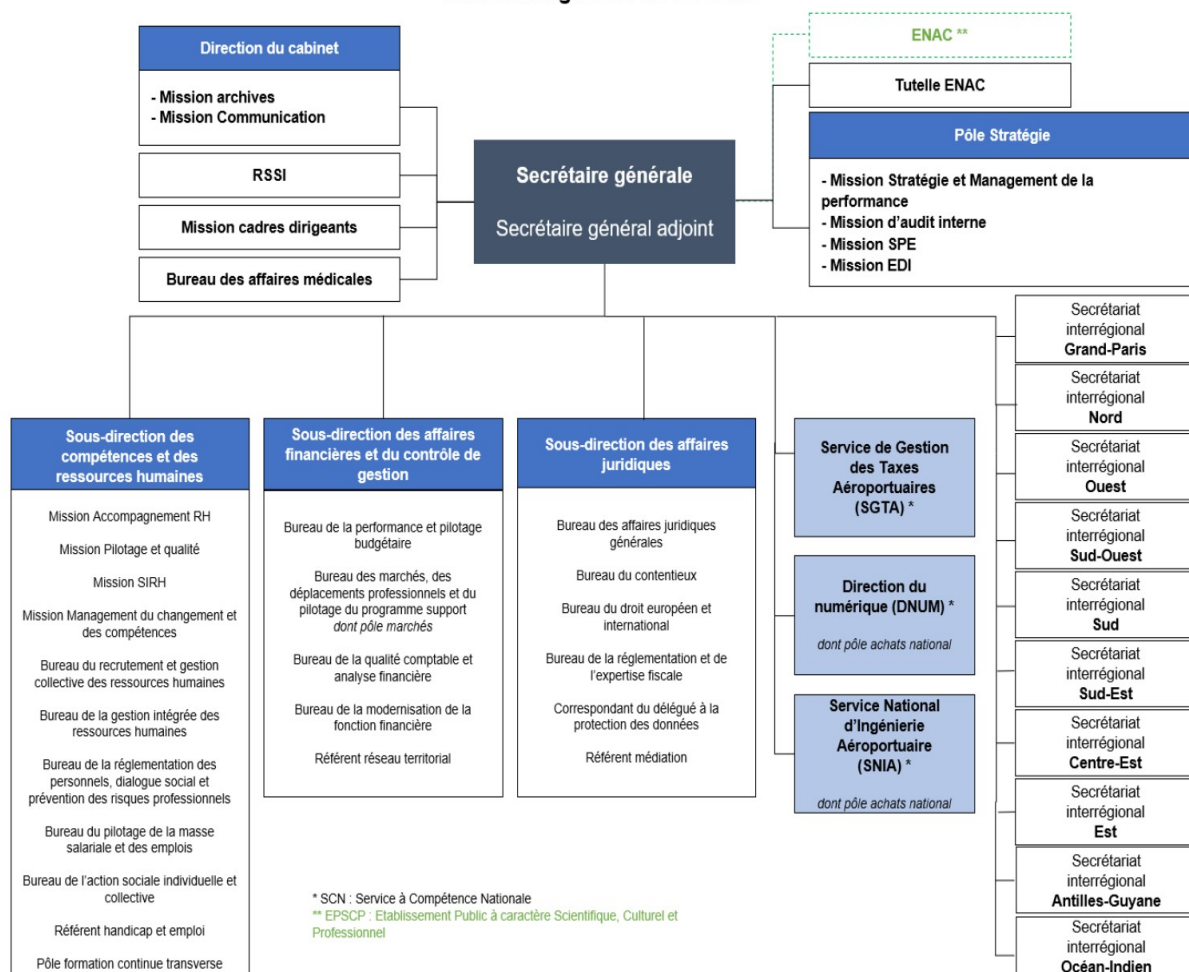
Dans le cadre de ces contrats de services nationaux et territoriaux mis en place avec nos clients, les dix Services Interrégionaux du SG (SIR) assurent l'exécution et la gestion des fonctions supports de proximité.

Le SG de la DGAC est certifié ISO-9001 : 2015 depuis le 15/06/23 (jusqu'au 14/06/26).

Aujourd'hui, le périmètre de la certification du SG exclut l'ensemble des activités du SNIA qui a son propre certificat ISO 9001 : 2015 et une partie des activités de la DNUM.

En 2026, le SG ambitionne de renouveler sa certification ISO 9001 : 2015 en élargissant son périmètre afin de couvrir l'offre de service globale de la DNUM.

Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC)
Secrétariat général de la DGAC



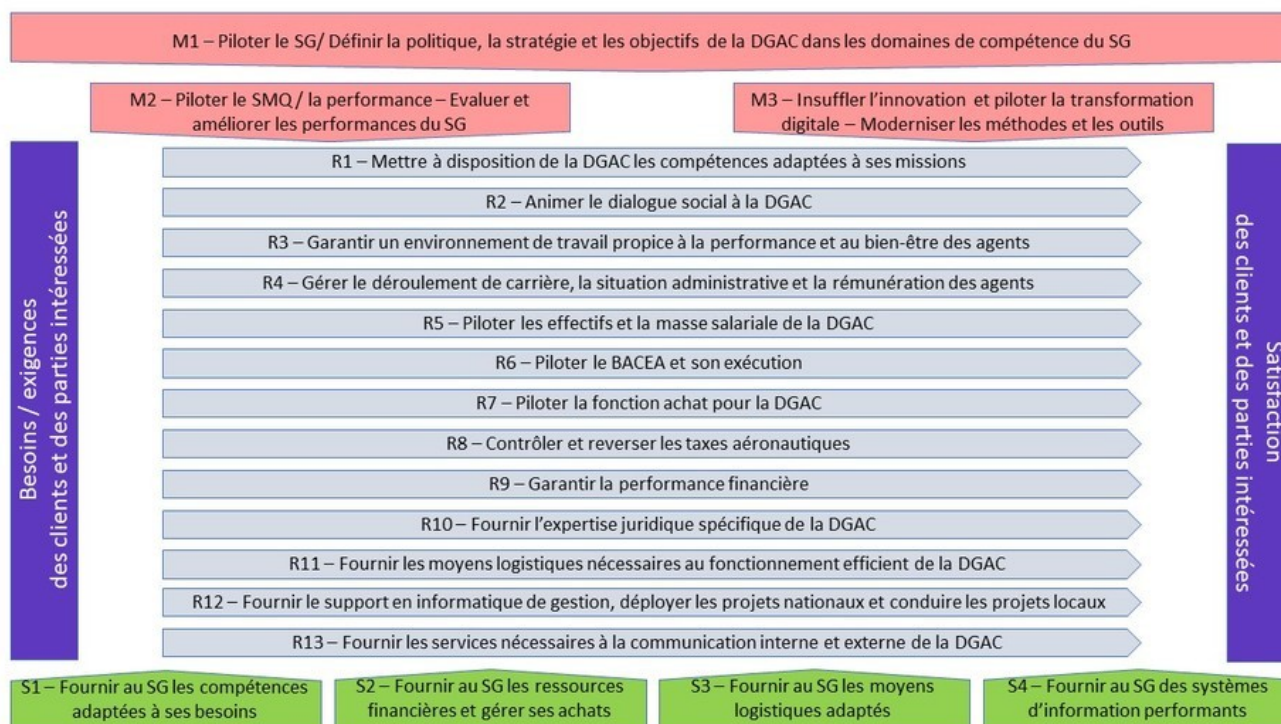
Le périmètre de certification du SG couvre les sites suivants qui représentent 1 020 agents environ :

Service - Site	Adresse
SG - Administration centrale	50, rue Henry Farman - 75015 PARIS (siège de la DGAC)
SIR GRAND PARIS	50, rue Henry Farman - 75015 PARIS
SIR EST	Aéroport de Strasbourg Entzheim - CS 60003 - 67836 TANNERIES Cedex
SIR OUEST	Aéroport Brest Bretagne CS 20301 Guipavas - 29806 BREST Cedex 9
SIR SUD	1, avenue Docteur Maurice Grynfolgel - CS 53584 - 31035 TOULOUSE CEDEX 1
SIR SUD-OUEST	2 rue Eugène Chassaing - 33692 MERIGNAC CEDEX
SIR NORD	9, rue de Champagne - 91200 ATHIS-MONS
SIR SUD-EST	1, rue Vincent Auriol - 13617 AIX-EN-PROVENCE Cedex 1
SIR CENTRE-EST	210, rue d'Allemagne - 69124 COLOMBIER-SAUGNIEU
SIR ANTILLES-GUYANE	Bât AIRMESS – PAE - Aéroport Martinique Aimé Césaire - 97232 LE LAMENTIN
SIR OCEAN INDIEN	Aéroport La Réunion Roland Garros - CS 93003 97743 SAINT DENIS Cedex 9
SGTA	1, rue Vincent Auriol - 13617 AIX-EN-PROVENCE Cedex 1
DNUM	1 Rue Georges Pelletier d'Oisy - 91200 Athis-Mons

3.2. Cartographie des processus du SG

Aujourd'hui, la cartographie des processus du SG comprend :

- ✓ 3 Processus de management ;
- ✓ 13 processus de réalisation ;
- ✓ 4 processus support.



En 2026, deux nouveaux processus de réalisation seront soumis à la certification afin d'intégrer l'offre de service globale de la DNUM :

- ✓ R14 - Fournir et maintenir des moyens matériels, applicatifs et des solutions numériques adaptées ;
- ✓ R15 - Fournir et maintenir des infrastructures et des réseaux opérationnels et sécurisés.

3.3. Exigences relatives aux prestations

Les prestations concernent le renouvellement et suivi de la certification du système de management de la qualité (SMQ) ISO 9001 : 2015 des processus du SG de la DGAC.

Les prestations suivantes à réaliser :

- **Un audit de renouvellement de la certification ISO 9001 : 2015 du SMQ des processus du SG au 14/06/2026 (date anniversaire, année N, prestation n°1) ;**
- **Deux audits de suivi : à N+1 (2027, prestation n°2) et N+2 (2028, prestation n°3) de l'audit de renouvellement.**

Echantillonnage et choix des sites à auditer

Le prestataire procède à l'évaluation réelle de l'ensemble des processus (processus M, R et S). Ces processus sont réalisés en centrale et pour certaines de macro-activités en SIR en région, au plus près de nos clients.

Le prestataire propose son offre à partir d'un échantillonnage de sites audités cohérent en poursuivant la démarche engagée par le précédent prestataire de certification des audits de certification en 2023 et de suivi-surveillance en 2024 et 2025.

Le titulaire réalise les activités de manière à optimiser les moyens du SG. Il adopte une démarche

responsable quant à l'environnement, c'est-à-dire la plus économe possible quant à l'empreinte environnementale de ses déplacements.

L'échantillonnage comprend à la fois des sites en centrale et dans les territoires (SIR et SGTA) pour vérifier la déclinaison et la bonne appropriation des macro-activités des processus dédiés.

En ce qui concerne les SIR, il est proposé que le titulaire en audite 4 en année de renouvellement et 3 en année de suivi afin de voir les 10 SIR et l'application des macro-activités des processus dédiés sur la durée du marché.

Déroulé des prestations

Pour chaque audit, les prestations comprennent :

- La préparation de l'audit. Elle doit donner lieu à la transmission du calendrier envisagé (processus et macro-activités audités, sites géographiques, personnes à auditer, durée consacrée à chaque entretien, plages nécessaires aux déplacements inter-sites ou inter-entretiens, temps de débriefing et pauses) ;
- La réalisation de l'audit. Elle vise à identifier les éventuels points d'amélioration et de non-conformité et à en restituer les résultats de manière claire et concise, en les réexpliquant aux agents si nécessaire, afin de faciliter les actions qui en découleront ;
- La rédaction et la remise du rapport d'audit qui doit décrire les éventuelles non-conformités ;
- L'analyse du plan d'actions correctives présenté par les services du SG pour lever ses non-conformités ;
- La remise du certificat en cas de conformité établie à l'issue de la prestation n°1 « audit de renouvellement ».

Le titulaire précise les activités pouvant être menées à distance lors des différentes phases de l'audit, et celles qui sont menées en présentiel.

Il précise dans quelles conditions les entretiens d'audits, notamment pour les sites outre-mer de la SG, peuvent être réalisés par visioconférence et non en présentiel, en utilisant au mieux les préconisations du COFRAC.

Pour l'audit de renouvellement (N), les entretiens sont conduits par 2 auditeurs pour couvrir l'ensemble des processus et sites retenus. Pour les audits de suivi (N+1 et N+2) un seul auditeur peut assurer l'audit de l'échantillonnage à réaliser.

La prestation commence toujours par une réunion d'ouverture et se conclut une réunion de clôture. Ces réunions ont lieu au siège du SG. Par ailleurs, quand l'équipe d'audit se rend dans un SIR, une prise de contact au démarrage puis un débriefing global sont également prévus sur place entre l'équipe d'audit et tous les audités rencontrés. Le responsable du processus M2 et également responsable qualité du SG ou son représentant participeront à l'ensemble de l'audit.

3.4. Compétences attendues pour la réalisation de la prestation

Références générales

Le titulaire du présent marché doit avoir reçu une accréditation quant à sa capacité et sa conformité à procéder à une certification selon la norme ISO 9001 en vigueur. Cette accréditation doit être délivrée par un centre d'accréditation tel que le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) ou par un organisme signataire de l'accord européen multilatéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation.

L'organisme respectera les dispositions de l'ISO 19011 et de l'ISO 17021.

Les auditeurs doivent être certifiés (ICA ou IRCA) pour les audits de système de management pour le référentiel considéré.

Par dérogation de l'article 3.4.3. du CCAG/PI, un curriculum vitae des auditeurs appelés à intervenir dans le cadre du présent marché est demandé dans le mémoire méthodologique ; ce dernier doit mettre en exergue leurs références en matière d'audits et de certification dont l'expérience et la compétence des auditeurs lors d'audits d'activités comparables à celles du SG.

Les auditeurs doivent parler, lire et écrire couramment la langue française.

Compétences particulières

Les auditeurs doivent respecter les exigences suivantes :

- ✓ Comprendre le contexte opérationnel, culturel et social de la DGAC et de ses composantes, administration centrale d'Etat rattaché au ministère chargé des Transports, en particulier les règles de fonctionnement d'une administration centrale de l'État qui sont fixées par un cadre juridique, organisationnel et hiérarchique ;
- ✓ Avoir le souci permanent de l'efficacité, en définissant les priorités et en se concentrant sur les sujets importants et structurants : le SG est déjà soumis à de nombreux audits internes et externes) ;
- ✓ Avoir une expérience d'audits de systèmes de management de la qualité auprès d'organismes délivrant des prestations de services selon un mode comparable au SG (administrations centrale d'Etat ou d'établissements publics mono et multi-sites, de tailles et de secteurs d'activité divers) ;
- ✓ Avoir une expérience d'audits dans le domaine de l'Aviation civile serait un plus ;
- ✓ Faire preuve de pédagogie, s'exprimer simplement et se mettre à la portée des audités.

3.5. Calendrier d'exécution du marché

Le titulaire désigne un responsable d'audit qui sera l'interlocuteur privilégié du SG dès la phase de préparation de l'audit. Les dates des entretiens d'audit sont fixées d'un commun accord entre le responsable d'audit et la mission Stratégie et Management de la Performance du SG (SG-SMP), selon un travail collaboratif et itératif. SG-SMP centralise les contacts concernant la mise au point du calendrier pour l'ensemble des services audités.

Les prestations sont à réaliser selon le calendrier suivant afin de respecter le cycle ISO : 9001-2015 du SG :

- **Prestation n°1 (juin 2026) :** audit de renouvellement de la certification ISO 9001 : 2015 du SMQ du SG, devant être mené dans un délai assurant un renouvellement du certificat pour le 14 juin 2026 au plus tard, sauf raisons imputables au SG, d'où l'importance d'un calendrier adapté dans l'offre du titulaire ;
- **Prestation n°2 (juin 2027) :** audit de suivi numéro 1, un an après l'audit de renouvellement ;
- **Prestation n°3 (juin 2028) :** audit de suivi numéro 2, un an après l'audit de suivi numéro 1.

3.6. Livrables, conditions et délais d'exécution

Livrables fournis en amont par le SG

SG-SMP s'engage à mettre à la disposition du titulaire l'ensemble des documents relatifs au fonctionnement de son SMQ, notamment :

- ✓ Sa lettre d'engagement performance fixant les objectifs stratégiques annuels, les cibles d'indicateurs et les ressources allouées ;
- ✓ Sa note d'organisation du SMQ formalisant et structurant son fonctionnement en précisant les acteurs, les responsabilités, les processus et les modalités de pilotage pour garantir la cohérence et l'efficacité de la démarche qualité ;
- ✓ Sa cartographie des 22 processus et les fiches de processus associées ;
- ✓ Ses comptes rendus de revues annuelles des processus et de direction ;
- ✓ Ses récents tableaux de bord performance quadrimestriels ;
- ✓ Son organigramme, ses effectifs et textes d'organisation en vigueur ;

- ✓ Les résultats de ses audits internes ;
- ✓ Et tout autre document qu'elle jugerait utile de porter à la connaissance du titulaire.

3.7. Livrables à fournir par le titulaire et délais d'exécution

Les livrables à fournir par le titulaire, sous format électronique et/ou sous format papier, sont :

- Avant chaque audit, la désignation du responsable d'audit pour lancer la préparation de la prestation le plus en amont possible (au minimum 3 mois) ;
- Le plan d'audit élaboré en collaboration avec SG-SMP, précisant les lieux, dates et horaires d'entretiens, ainsi que les entités, processus et fonctions audités, les thèmes à aborder et les auditeurs prévus ;
- Le document support de présentation de la réunion de clôture de l'audit, présentant les principales conclusions et constats relevés lors de l'audit ;
- Le rapport d'audit comprenant a minima une synthèse ainsi qu'une présentation détaillée des points forts, points faibles, non-conformités mineures ou majeures, et opportunités d'amélioration. Ce rapport sera adressé à SG-SMP dans le mois suivant l'audit ;
- En cas de conformité établie lors de l'audit de renouvellement en 2026, le certificat ISO 9001 : 2015 avec kit de communication associé (logos et marques).
