|  |
| --- |
| Secrétariat général |
| Marché de prestations de services d’assistance téléphonique à destination des victimes via le numéro 116 006 |
| **CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES VALANT ACTE D’ENGAGEMENT**  **(CCAP-AE)** |
|  |
|  |
| **Septembre 2025** |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N°Chorus |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**NOM DU TITULAIRE DE L’ACCORD-CADRE : ……………….…….………….……… (à renseigner)**

**Identification de la personne publique**

|  |
| --- |
| **Ministère de la Justice**  Secrétariat Général / Services des finances, des achats et de la conformité / Sous-direction du budget et des achats / Département ministériel des achats / Bureau des marchés  13, place Vendôme 75042 PARIS cedex 01  N°SIRET : 11001001400014 |

**Objet du marché**

|  |
| --- |
| Marché de prestations de services d’assistance téléphonique à destination des victimes via le numéro 116 006. |

**Forme du marché**

|  |
| --- |
| Accord-cadre mixte passé en application des articles R.2162-1 à 14 du Code de la commande publique. |

**Procédure**

|  |
| --- |
| Le présent marché est passé selon la procédure d’appel d’offres ouvert, en application des articles L.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la commande publique. |

**Désignation de la personne habilitée à signer le marché pour le compte du ministère**

|  |
| --- |
| Madame la Secrétaire générale du ministère de la Justice ou son représentant |

**Désignation de la personne habilitée à donner les renseignements prévus aux articles R.2191-59 à R.2191-62 du Code de la commande publique**

|  |
| --- |
| Madame la Secrétaire générale du ministère de la Justice ou son représentant |

**Désignation du comptable assignataire**

|  |
| --- |
| Monsieur le Contrôleur Budgétaire et Comptable auprès du ministère de la Justice  13, place Vendôme 75042 PARIS cedex 01 / Tél : 01.44.77.60.60 |

**Adresse de facturation**

|  |
| --- |
| Ministère de la justice – Service du contrôle budgétaire et comptable ministériel (SCBCM)  Département Comptable – Service facturier  13, Place Vendôme 75042 Paris Cedex 01 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Durée de l’accord-cadre : 24 mois fermes + 24 mois par tacite reconduction** | **Nantissement** |
| Le présent accord-cadre est à prix mixtes.  Il s’exécute avec une partie à prix forfaitaires et une partie à prix unitaires (bons de commande).  Le montant estimatif de l’accord-cadre sur l’ensemble de la durée (incluant les périodes ferme et reconductible) est :   * **pour la partie forfaitaire** : 4 600 000 HT à titre estimatif répartis comme suit :   + *pour la période de ferme* : 2 300 000 € HT.   + *pour la période reconductible* : 2 300 000 € HT. * **pour la partie à bons de commande** : 13 800 000 € HT maximum répartis comme suit :   + *pour la période de ferme* : 6 900 000 € HT max.   + *pour la période reconductible* : 6 900 000 € HT max. | **Accord-cadre mixte**  Le montant de la créance que le titulaire pourra céder ou donner en nantissement correspond au montant global forfaitaire du marché diminué du montant des prestations éventuellement sous-traitées et donnant lieu au paiement direct.  Chaque bon de commande pourra également être nanti. |
| Imputation budgétaire : P101 |

**Mois (M0) de remise des offres : Octobre 2025**

Table des matières

[Article 1 - CONTRACTANT 4](#_Toc207020490)

[Article 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS 5](#_Toc207020491)

[Article 3 - OBJET DU MARCHE 5](#_Toc207020492)

[Article 4 - CODES DE NOMENCLATURE CPV 5](#_Toc207020493)

[Article 5 - ALLOTISSEMENT 5](#_Toc207020494)

[Article 6 - FORME DU MARCHE 5](#_Toc207020495)

[Article 7 - ETENDUE DU MARCHE 5](#_Toc207020496)

[Article 8 - PROCEDURE DE PASSATION 6](#_Toc207020497)

[Article 9 - DUREE DU MARCHE 6](#_Toc207020498)

[Article 10 - LIEU D’EXECUTION DES PRESTATIONS 6](#_Toc207020499)

[Article 11 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS 6](#_Toc207020500)

[11.1 Suivi de l’exécution des prestations 6](#_Toc207020501)

[11.2 Emission et exécution des bons de commande 7](#_Toc207020502)

[11.3 Matériels et moyens mis à disposition du titulaire par l’administration 8](#_Toc207020503)

[11.4 Obligations du Titulaire 9](#_Toc207020504)

[11.5 Contrôle de l’exécution et de la qualité des prestations 13](#_Toc207020505)

[11.6 Pénalités 14](#_Toc207020506)

[Article 12 - MODIFICATION EN COURS D’EXECUTION – CLAUSE DE REEXAMEN 14](#_Toc207020507)

[Article 13 - REGIME FINANCIER 15](#_Toc207020508)

[13.1 Forme et contenu des prix 15](#_Toc207020509)

[13.2 Révision des prix 15](#_Toc207020510)

[13.3 Clause de sauvegarde 16](#_Toc207020511)

[13.4 Avances 16](#_Toc207020512)

[13.5 Modalités de facturation 16](#_Toc207020513)

[13.6 Modalités de règlement 18](#_Toc207020514)

[13.7 Nantissement ou cession de créances 19](#_Toc207020515)

[Article 14 - DISPOSITIONS DIVERSES 19](#_Toc207020516)

[14.1 Forme des notifications et des informations 19](#_Toc207020517)

[14.2 Langue 19](#_Toc207020518)

[14.3 Sous-traitance 19](#_Toc207020519)

[14.4 Autres obligations administratives 20](#_Toc207020520)

[14.5 Promotion de la Charte « Relations fournisseurs et achats responsables » 20](#_Toc207020521)

[14.6 Accord-cadres de prestations similaires 20](#_Toc207020522)

[14.7 Résiliation 20](#_Toc207020523)

[14.8 Exécution aux frais et risques du Titulaire 20](#_Toc207020524)

[14.9 Différends 21](#_Toc207020525)

[14.10 Litiges et contentieux 23](#_Toc207020526)

[Article 15 - DEROGATIONS 23](#_Toc207020527)

# CONTRACTANT

|  |
| --- |
| ENGAGEMENT DU TITULAIRE A EXECUTER L’ACCORD-CADRE |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| JE SOUSSIGNÉ(E) :  Nom, prénom et qualité du signataire de l’accord-cadre:  (joindre, le cas échéant, une délégation de pouvoir) | | | |  | |  | |
|  |  | | |  | |
|  | | | | | |  | |
|  |  | agissant pour mon propre compte ; | |  | |  | |
|  | | | | | |  | |
|  |  | agissant pour le compte de la société  (indiquer le nom, l’adresse, le numéro SIRET, Registre du commerce, numéro et ville d’enregistrement ou Répertoire des métiers, numéro et ville d’enregistrement ou les références de son inscription à un ordre professionnel ou référence de l’agrément donné par l’autorité compétente quand la profession à laquelle il appartient est réglementée, numéro APE) : | |  | |  | |
|  |  | |
|  |  |  |  | |  |
|  | | | | | |  | |
| CI-APRES DESIGNÉ(E) LE Titulaire du accord-cadre  (indiquer le nom, l’adresse du siège social et le numéro SIRET) | | | |  | |  | |
|  |  | | |  | |  | |
|  | | | |  | |  | |

APRES AVOIR PRIS CONNAISSANCE DES DOCUMENTS CONSTITUTIFS DE L’ ACCORD-CADRE,

Après avoir établi les certificats, attestations et déclarations prévus à l’article R.2143-3 du Code de la commande publique et attester :

* N’entrer dans aucun des cas d’interdiction de soumissionner prévus aux articles L.2141-1 à L.2141-5 et L.2141-7 à L.2141-11 du Code de la commande publique (formulaire [DC1](https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R65918) ou DUME ou équivalent) ;
* Que les renseignements fournis dans le formulaire DC2[[1]](#footnote-1) ou équivalent sont exacts ;

M’ENGAGE SANS RESERVE SUR LA BASE DE MON OFFRE A EXECUTER LES PRESTATIONS OBJET DE L’ACCORD-CADRE.

Les pièces prévues aux articles [D.8222-5](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000024833491&cidTexte=LEGITEXT000006072050&dateTexte=20120919&oldAction=rechCodeArticle) ou [D.8222-7](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=BF74F49D105FD1EF33C0AA76119F8020.tpdjo02v_3?idArticle=LEGIARTI000024833495&cidTexte=LEGITEXT000006072050&dateTexte=20120919&categorieLien=id) et [D.8222-8](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=BF74F49D105FD1EF33C0AA76119F8020.tpdjo02v_3?idArticle=LEGIARTI000018520694&cidTexte=LEGITEXT000006072050&dateTexte=20120919&categorieLien=id) du Code du travail sont **à produire tous les six (6) mois** jusqu'à la fin d'exécution de l’accord-cadre. Les pièces en langue étrangère seront acceptées si elles sont accompagnées d'une traduction en langue française certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

**Je renonce au bénéfice de l'avance** (case à cocher) : □ Oui □ Non

**Le montant de la part forfaitaire est de : ……………………………………….€ HT**

# DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent accord-cadre est constitué des documents énumérés ci-après, par ordre décroissant d’importance :

* Le présent document valant acte d’engagement et cahier des clauses administratives particulières (CCAP-AE), ainsi que son annexe financière (DPGF-BPU),
* Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS), approuvé par arrêté du 30 mars 2021,
* Le cadre de réponse technique (CRT) ou mémoire technique ou qui constitue l’offre du titulaire,
* Tout document accompagnant l’offre du titulaire.

# OBJET DU MARCHE

La présente consultation a pour objet des prestations de services d’assistance téléphonique à destination des victimes via le numéro 116 006. Ces prestations comportent :

* L’exploitation du numéro d’appel 116 006 ;
* L’organisation matérielle de la plateforme téléphonique nécessaire à cette activité.

Le titulaire doit, en outre, assurer :

* La saisie et la mise à jour des éléments d’identification des structures traitantes partenaires (dans le document « carnet d’adresses utiles ») ;
* L’élaboration de statistiques d’appels ;
* La mise en place d’un serveur vocal, point d’entrée des appels reçus par la plateforme ;
* La mise en œuvre, en dehors des horaires d’ouverture, d’une messagerie vocale interactive offrant la possibilité de laisser un message et présentant le numéro d’appel de la plateforme 116 006 ;
* La mise en place d’un serveur vocal en cas de pic d’appels ;
* La boîte courriel dédiée aux victimes qui souhaiteraient contacter le service via cet outil appartenant au ministère de la Justice sous la forme : victimes@[116006.fr](mailto:116006@justice.fr) servant à l’orientation des victimes.

# CODES DE NOMENCLATURE CPV

Les références CPV de la consultation sont les suivants :

* 45314120-8 : Installation de standards téléphoniques
* 72253000-3 : Services d’aide aux utilisateurs et services d’assistance

# ALLOTISSEMENT

En application de l’article L. 2113-11, 2° du CCP, le présent accord-cadre n’est pas alloti, les prestations composant le marché ne pouvant être scindées.

# FORME DU MARCHE

Le présent marché est un accord-cadre à prix mixtes (part forfaitaire et part à bons de commande) de services, mono-attributaire.

Date de début d’exécution des prestations :

* Pour la partie forfaitaire, les prestations démarreront le 27 janvier 2026.
* Pour la partie à bons de commande, les prestations démarreront avec l’émission des bons de commande.

# MONTANTS DE L’ACCORD-CADRE

Le montant global de l’accord-cadre sur l’ensemble de la durée (incluant les périodes ferme et reconductible) est réparti comme suit :

* **pour la partie forfaitaire** : 4 600 000 HT à titre estimatif soit :
  + *pour la période de ferme* : 2 300 000 € HT.
  + *pour la période reconductible* : 2 300 000 € HT.
* **pour la partie à bons de commande** : 13 800 000 € HT maximum répartis comme suit :
  + *pour la période de ferme* : 6 900 000 € HT max.
  + *pour la période reconductible* : 6 900 000 € HT max.

En cas d’atteinte du montant maximum pour la part à commande avant la fin de la période d’exécution, la période suivante sera déclinée automatiquement. La durée totale du contrat sera alors réduite.

A titre informatif, la volumétrie estimative d’appels annuel est 61 000. Les appels sont plus nombreux durant les jours ouvrés que le weekend et les jours fériés. En moyenne, les pics d’appels ont lieu en milieu de matinée et en début d’après-midi ; ils décroissent nettement après 16h.

Les appelants sont très majoritairement des victimes d’infractions pénales (principalement des atteintes aux personnes). Environ 80% de ces appelants font l’objet d’une orientation vers une association locale d’aide aux victimes, conformément aux termes de l’accord-cadre.

Concernant la volumétrie annuelle de mails reçus et traités, elle est estimée à 2800.

# PROCEDURE DE PASSATION

Le présent accord-cadre est passé sous la forme d’un appel d’offres ouvert conformément aux articles L.2124-2, R.2124-2, 1° et R.2161-2 à 2161-5 du Code de la commande publique (CCP).

# DUREE DE L’ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre est conclu pour une durée de vingt-quatre (24) mois à compter de l’envoi de sa notification. Il est reconductible tacitement pour vingt-quatre (24) mois sans que sa durée globale ne dépasse quarante-huit (48) mois et sans que le Titulaire ne puisse émettre une quelconque opposition, conformément à l’article R.2112-4 du CCP.

En cas de non reconduction, le pouvoir adjudicateur en informe le Titulaire par décision expresse dans un délai De deux (2) mois avant la date de fin de la période ferme. Il ne peut prétendre à aucune indemnisation de la part de du pouvoir adjudicateur.

# LIEU D’EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations proposées dans le cadre du présent accord-cadre sont à destination des victimes sur le territoire français.

# MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Suivi de l’exécution des prestations

### Suivi administratif, de la qualité et de l’exécution des prestations

*10.1.1.1. Comitologie*

La direction de projet en charge du suivi général de l’exécution du présent accord-cadre au sein du ministère est :

**Ministère de la Justice**

**Secrétariat général**

**Service de l’Accès au droit et à la justice et de l’aide aux victimes**

**Bureau de l’aide aux victimes et de la politique associative**

**13, place Vendôme 75042 PARIS cedex 01 / Tél : 01.70.22.88.17**

Le Service de l’accès au droit et à la justice et de l’aide aux victimes assure, tout au long de la durée de l’accord-cadre, le suivi administratif et de la qualité des prestations et de leur bonne exécution, procède à la signature des bons de commande, des ordres de service et à la constatation du service fait.

Un comité de suivi de l’exécution des prestations objet du présent accord-cadre est constitué. Il est composé de représentants du ministère de la Justice, parmi lesquels figurent notamment :

- la cheffe du Service de l’Accès au droit et à la Justice et de l’Aide aux victimes – secrétariat général – ministère de la Justice ;

Et / ou

- la cheffe du Bureau de l’Aide aux victimes et de la Politique associative - Service de l’Accès au droit et à la justice et de l’Aide aux victimes - secrétariat général - ministère de la Justice ;

- la cheffe du bureau des marchés ou un acheteur- Service des Finances, des Achats et de la Conformité- secrétariat général - ministère de la Justice (à titre consultatif).

**A ce jour, le chef de projet en charge du suivi du dispositif pour la personne publique est Céline DUSAUTOIR**, Service de l’accès au droit et à la justice et de l’aide aux victimes – Bureau de l’aide aux victimes et de la politique associative – [celine.dusautoir@justice.gouv.fr](mailto:celine.dusautoir@justice.gouv.fr)

Le pouvoir adjudicateur notifie toute modification d'interlocuteur au Titulaire.

Le changement d’interlocuteur ne sera pas constaté par voie d’avenant.

*10.1.1.2. Audit de l’administration*

**L’administration se réserve le droit de mandater un agent, n’importe où sur le territoire métropolitain, pour auditer la plateforme téléphonique. En ce sens, cette dernière doit être accessible en deux heures maximum pour l’agent qui réalisera la visite.**

### Suivi juridique de l’accord-cadre

Le bureau des marchés (BM) assure le suivi juridique de cet accord-cadre, incluant notamment la rédaction et la passation d'éventuels avenants et est destinataire des demandes de révision des prix.

Le bureau des marchés est également rendu destinataire de toute anomalie constatée dans la prestation effectuée.

**Toute communication à l’attention du Bureau des marchés se fait exclusivement à l’adresse électronique suivante, en indiquant obligatoirement dans l’objet des messages la référence de l’accord-cadre RD092025 :**

[**dma-bm.sfa-sg@justice.gouv.fr**](mailto:dma-bm.sfa-sg@justice.gouv.fr)

Tout message ne comportant pas la référence de l’accord-cadre ne pourra faire l’objet d’un traitement par le bureau des marchés.

Tout message le nécessitant, fera l’objet d’un accusé réception envoyé par le Bureau des marchés.

### Représentation du Titulaire

Le Titulaire désigne en la personne de ………………………………………………………. ………………………………………………………………………......................................................................................…................................................................................................................................................................................…..................................................................................................................................................................................…..................................................................................................................................................................................…..................................................................................................................................................................................

(Nom, prénom, numéro de téléphone, adresse courriel à compléter par le prestataire), l’interlocuteur du ministère, pour les besoins de l’exécution de l’accord-cadre.

Le Titulaire s’engage à informer, sans délai, le pouvoir adjudicateur de toute modification d’interlocuteur désigné.

Le changement d’interlocuteur ne sera pas constaté par voie d’avenant.

Démarrage des prestations- Emission et exécution des bons de commande

La notification de l’ordre de service par le pouvoir adjudicateur vaudra démarrage des prestations pour la part forfaitaire.

Pour la part à commande, des bons de commande spécifiques seront émis par le service utilisateur.

Chaque bon de commande fera mention des éléments suivants :

* Les références du présent accord-cadre (y compris le numéro d’engagement juridique de l’accord-cadre),
* Les nom, adresse et numéro SIRET du Titulaire de l’accord-cadre,
* Le numéro d’identification (numéro d’engagement juridique) du bon de commande,
* La date d’établissement du bon de commande,
* Le caractère éventuellement urgent de la commande,
* Pour chaque document, sa description telle qu’elle figure sur le bon de commande et le nombre d’exemplaires,
* Le prix unitaire des éléments commandés,
* Le montant total du bon de commande hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC),
* L’adresse de livraison,
* L’adresse à laquelle doit être envoyée la facture,
* La désignation du comptable assignataire.

**Les bons de commande peuvent être émis jusqu’au dernier jour de validité de l’accord-cadre, et les prestations en question sont exécutables jusqu’à 4 mois suivant la fin de l’accord-cadre.**

La résiliation de l’accord-cadre ne remet pas en cause la validité du bon de commande émis avant la date d’effet de la décision de résiliation. Le Titulaire de l’accord-cadre est tenu de respecter son engagement contractuel jusqu’à l’admission des prestations.

## Matériels et moyens mis à disposition du titulaire par l’administration

### Carnet d’adresses utiles

Un carnet, recensant les adresses utiles de structures de prise en charge des victimes, est mis à disposition du Titulaire par l’administration. Les adresses qu’il contient sont triées par département et par ressort de cour d’appel pour permettre au personnel du Titulaire, et en particulier à l’écoutant, de repérer rapidement les services d’aide, sur l’ensemble des communes de France, les plus proches des coordonnées fournies par l’appelant.

### Numéro d’appel

Le numéro 116 006 est ouvert par le ministère de la Justice auprès de son opérateur, titulaire de l’accord-cadre de téléphonie fixe. L’administration concède au Titulaire du présent accord-cadre une autorisation temporaire d’exploitation pour toute la durée de l’accord-cadre.

### Boîte courriel

La boite courriel est ouverte par le ministère de la Justice. L’administration concède au Titulaire du présent accord-cadre une autorisation temporaire d’exploitation pour toute la durée de l’accord-cadre.

### Propriété des documents

L’administration demeure l’unique propriétaire de l’ensemble des documents confiés au Titulaire pour l’exécution du présent accord-cadre, de ces documents modifiés, ou des documents créés par ce dernier, et ce, y compris à l’issue de l’exécution du présent accord-cadre (fiches appelant, carnet d’adresses utiles ou autres).

Obligations du Titulaire

### Obligation de résultat

Le Titulaire a une obligation de résultat dans l’exécution des prestations objet du présent accord-cadre.

Le Titulaire déclare avoir parfaitement pris la mesure de toute difficulté inhérente à sa prestation ; il ne peut, de ce fait, faire valoir un oubli ou un manque de précision pour ne pas exécuter sa prestation.

### Obligation d’information

Le Titulaire est tenu de rendre compte de toute difficulté rencontrée pendant l’exécution de la prestation.

Le Titulaire s’engage à informer sans délai le représentant de l’administration de toute anomalie rencontrée lors de l’exécution de la prestation objet du présent accord-cadre.

Le pouvoir adjudicateur s’engage à collaborer avec le Titulaire tout au long de l’exécution de l’accord-cadre.

### Obligation de confidentialité

Le Titulaire s’engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentielles les informations, les documents auxquels il aura eu accès lors de l’exécution du présent accord-cadre, sans qu’il soit besoin d’en expliciter systématiquement le caractère confidentiel. Ces informations, documents, ne peuvent être, sans autorisation expresse du pouvoir adjudicateur, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le Titulaire, hors du présent accord-cadre ou à l’issue de son exécution.

Le Titulaire s’engage à faire respecter ces obligations à l’ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs.

Le pouvoir adjudicateur peut demander, à tout moment, au Titulaire de lui retourner ou de détruire les éléments ou supports d’informations confidentiels qui lui auraient été fournis.

Indépendamment des sanctions pénales éventuellement encourues, la violation grave des obligations de confidentialité par le Titulaire peut entraîner la résiliation de l’accord-cadre aux torts exclusifs de ce dernier.

Le Titulaire s’engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles permettant la sécurisation des données et des traitements. Il s’engage à ce titre à se conformer aux mesures de transfert sécurisé des données qu’il devra définir dans le cadre de réponse.

**Le Titulaire s’assure de respecter les règles relatives à la protection des données.**

Dans la mesure où le prestataire aura accès et traitera de données à caractère personnel pour le compte, sur instruction et sous l’autorité du pouvoir adjudicateur, il devra se conformer aux dispositions en vigueur tant au niveau national qu’européen, notamment de l’article 28 du Règlement général sur la protection des données (RGPD) relatif à la sous-traitance de données.

Ainsi, lorsque le prestataire interviendra en tant que sous-traitant dans la mise en œuvre des traitements de données personnelles pour le traitement du courrier et la gestion électronique des documents, il devra offrir des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du présent règlement et garantisse la protection des droits de la personne concernée.

**I Obligations du sous-traitant vis-à-vis du responsable du traitement**

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement européen sur la protection des données 2016/679, le sous-traitant s'engage à :

1. traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l’objet de la sous-traitance, prévues dans le CCTP ;

2. traiter les données conformément aux instructions du responsable de traitement ;

3. garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent accord-cadre ;

4. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent accord-cadre :

• 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. s’interdire de transférer hors du pouvoir adjudicateur les données personnelles auxquelles il a eu accès, en dehors des consignes données par le responsable du traitement ;

6. notifier au responsable de traitement les violations de données à caractère personnel dans un délai maximum de 24 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l’autorité de contrôle compétente ;

7. aider, dans la mesure du possible, le responsable de traitement à s’acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d’exercice des droits des personnes concernées (voir alinéa 3 du II) : droit d’accès, de rectification, d’effacement et d’opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l’objet d’une décision individuelle automatisée (y compris le profilage) ;

8. aider le responsable de traitement dans le cadre du respect par ce dernier de ses obligations en matière de réalisation d’analyses d’impact relatives à la protection des données et lui apporter son concours pour toute consultation préalable de l’autorité de contrôle ;

9. mettre en œuvre les mesures de sécurité permettant de garantir la confidentialité des données dont il a connaissance ;

10. communiquer au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, désigné conformément à l’article 37 du RGPD ;

11. au terme de l’accord-cadre, pour quelque cause que ce soit, détruire les données ainsi que les copies existantes dans ses systèmes d’information, après les avoir restituées au responsable de traitement. Le sous-traitant devra justifier par écrit de cette destruction.

**II Obligations du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant**

Le responsable de traitement s’engage à :

1. fournir au sous-traitant les données nécessaires au traitement visées au présent cahier des charges ;

2. documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant ;

3. respecter le droit à l’information des personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données, le cas échéant avec l’aide du sous-traitant (conformément à l’alinéa 7 du I) ;

4. veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le Règlement Européen sur la protection des données de la part du sous-traitant.

### Formalités à accomplir auprès de la Commission nationale de l’informatique et des libertés (CNIL)

Compte tenu du caractère personnel de certaines données collectées, le Titulaire effectue les démarches nécessaires auprès de la Commission nationale de l’informatique et des libertés.

En conformité avec les dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés, le titulaire pourra avoir à connaître des informations sensibles sur les appelants. En aucun cas, ces informations ne seront traitées hors des supports que choisira l’administration. Elles ne pourront pas être ni cédées, ni divulguées sans autorisation expresse de l’administration.

Le titulaire signe et respecte la charte de confidentialité imposée par le ministère de la Justice (cf. annexe 2).

### Obligations relatives à la tenue du carnet d’adresses utiles

Le prestataire met à jour et enrichit le carnet d’adresses utiles qui lui est confié dès la notification de l’accord-cadre, notamment sur proposition de l’administration, et à mesure de l’exploitation de son retour d’expérience.

Une restitution de ces mises à jour, ainsi que du carnet d’adresses utiles dans son intégralité est faite en tant que de besoin à la demande de l’administration, et tous les trois mois aux membres du comité de suivi, dans un délai maximal de 3 jours.

### Obligations du Titulaire concernant les appels de victimes d’accidents collectifs et d’actes de terrorisme

Dans les cas particuliers d’appels consécutifs à des accidents collectifs ou à des actes de terrorisme (article 6.5 du CCTP / *Situation spécifique en cas de crise majeure faisant de nombreuses victimes*), le Titulaire transmet à l’administration un compte rendu des appels liés à l’évènement, ainsi que toute autre information nécessaire à l’accompagnement adéquat des victimes, selon les demandes de l’administration.

### Obligation de remise d’un état statistique permettant le suivi d’exécution de l’accord-cadre

Le Titulaire a l’obligation d’envoyer mensuellement, dans les huit (8) jours suivant la fin de la période concernée, un état statistique électronique détaillé au Service de l’Accès au droit et à la justice et de l’Aide aux victimes, comprenant notamment :

- le nombre total d’appels reçus, au global et par jour (la répartition des appels dans la journée devra également être précisée) ;

- le nombre d’appels décrochés ;

- le taux de décroché mensuel dans et après les délais prévus ;

- le nombre d’appels non décrochés rappelés ultérieurement

- parmi les appels traités (décrochés/rappelés) :

- le nombre d’appels non pertinents (erreur, fantaisistes, muets…) ;

- la part de victimes d’infractions pénales

- le nombre d’appelants orientés vers une association locale d’aide aux victimes ou une autre structure extérieure

- la durée médiane mensuelle des appels traités ;

- les catégories d’appelants (âge, sexe, nationalité…), sans que cette information puisse permettre d’identifier nommément les appelants ;

- la nature des faits rapportés (par type d’infraction / motif) ;

- les appels n’ayant donné lieu à une réorientation et les raisons qui y ont mené ;

- en cas d’activation par l’administration dans le cadre d’une crise, le profil des appelants victimes d’accidents collectifs ou d’actes de terrorisme et le temps de réponse apporté à celles-ci ;

- le carnet d’adresses remis à jour ;

- le nombre de mails reçus sur la boîte structurelle, le taux et le délai de réponse apportée ;

Cet état est produit au format *\*.xls* et envoyé par courriel aux membres du comité de suivi.

### Obligation de remise d’un rapport d’activité annuel

Le prestataire remet annuellement à l’administration, dans les dix (10) jours suivant la date anniversaire de l’accord-cadre (qui est sa date de notification), un rapport d’activité, qui fait l'objet d'une présentation au comité de suivi.

Ce rapport, outre les statistiques générales, comporte un compte-rendu précis des appels, relatant les objets et motivations des appelants et les orientations préconisées. Les indicateurs de performance suivants doivent faire l’objet d’une analyse approfondie :

- le taux d’abandon : rapport entre le nombre total d’appels reçus et celui des appels abandonnés ou perdus ;

- le délai moyen de décroché : temps d’attente moyen de l’appelant entre le moment où le « standard téléphonique » ou le dispositif équivalent l’a pris en charge et celui où il se trouve en conversation avec un écoutant ;

- le taux de décroché annuel : taux moyen d’appels pris en charge par un écoutant dans et après les délais prévus ;

- la durée moyenne de conversation ;

- le taux d’efficacité (équivalant au taux de transfert vers une structure traitante au premier appel);

- le taux d’appel non traités et leurs raisons.

Il expose les difficultés signalées aux écoutants par les appelants. Le cas échéant, il précise les dysfonctionnements qui auront été constatés et propose des axes d’amélioration.

Ce rapport est produit dans un document électronique au format \*.doc pour les textes et \*xls pour les tableaux et graphiques.

Le rapport signale en outre, de manière synthétique, les difficultés rencontrées par les appelants dans leurs démarches, qui auront été signalées aux écoutants. Le cas échéant, il précise les dysfonctionnements qui auront été constatés et propose des axes d’amélioration.

### Gestion du personnel

Au commencement de l’exécution de l’accord-cadre, le Titulaire remet une liste nominative du personnel amené à intervenir au titre de son accord-cadre, pour agrément préalable par la personne publique. Il collecte, à cet effet, les documents et renseignements complémentaires demandés par la personne publique.

Cette liste et l'ensemble des documents annexés sont ensuite tenus à jour par le Titulaire. Il est fait mention au dossier des modifications qui peuvent intervenir dans la composition du personnel et dans la distribution des tâches, notamment en cas d'absence ou de cessation de fonctions d'un employé.

Le Titulaire s’engage à remplacer le personnel absent ou qui ne donnerait pas satisfaction.

Le Titulaire s’assure et certifie que l'ensemble du personnel d'intervention a bien la qualification correspondant à sa mission.

L’administration se réserve la possibilité de demander que lui soit communiqué le bulletin numéro 2 du casier judiciaire du personnel du Titulaire intervenant dans le cadre du présent accord-cadre.

### Les responsabilités du Titulaire

Le Titulaire est responsable de tout élément qui lui est confié. Il ne peut en disposer qu’aux fins prévues par le présent accord-cadre.

Le Titulaire met en œuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de livrer les prestations conformément aux spécifications du cahier des charges. Pour les prestations qui lui incombent, le Titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le présent accord-cadre. Les prestations doivent être conformes aux prescriptions de l’ensemble des normes homologuées ou à toute norme européenne équivalente. Cette disposition vaut non seulement pour les normes en vigueur au jour de la passation de l’accord-cadre mais également pour toutes les nouvelles normes qui deviendraient effectives en cours d’exécution de l’accord-cadre.

### Développement durable

Le Titulaire doit mettre en place des mesures et dispositifs qui permettent la réduction de l’empreinte environnementale.

Conformément à l’article 7 du CCAG-FCS, le Titulaire déclare respecter la règlementation relative à la préservation et à la protection de l’environnement. Il peut également mettre en œuvre de façon volontaire des techniques et processus intégrant la notion de développement durable dans le cadre de son activité et de l’exécution du présent accord-cadre. Il doit être capable d’en apporter la preuve sur simple demande du pouvoir adjudicateur.

Le Titulaire s’engage à choisir des lieux de formation de ses écoutants accessibles en transport en commun.

Pour le suivi des prestations, le titulaire utilise, sauf nécessité dûment justifiée, les échanges par voie dématérialisée (courriel, vidéoconférence, audioconférence, ...). De plus, le titulaire s’engage à recourir à des documents respectueux de l’environnement pour la remise des états statistiques mensuels.

Le titulaire soumis à l’article L.229-25 du Code de l'environnement communique à l’acheteur son BEGES et le plan de transition associé. Si tout ou partie de ces documents n’ont pas été transmis au stade de la candidature, alors le titulaire les transmet dans un délai maximum de six (6) mois après la date de notification du présent accord-cadre. Également, si le BEGES communiqué au stade de la candidature ou après la notification du présent accord-cadre arrive à échéance durant l’exécution de ce dernier, un nouveau BEGES (et son plan de transition associé) est transmis par le titulaire à l’acheteur, au plus tard six (6) mois après la date d’expiration du BEGES initial. La communication du BEGES doit être effectuée en utilisant le site internet de l’ADEME (https://bilans-ges.ademe.fr/), conformément à l’article L. 229-25 du Code de l'environnement et à l’arrêté du 25 janvier 2016 relatif à la plate-forme informatique pour la transmission des bilans d'émission de gaz à effet de serre. Les plans de transition sont communiqués sur cette même page ; toutefois, le titulaire soumis aux obligations de déclaration extra-financière peut communiquer son plan via son rapport de performance extra-financière prévue à l'article L. 225-102-1 du Code de commerce ; il indique à l’acheteur le lien internet lui permettant d’accéder à ce document.

### Obligations sociales – Clause éga-conditionnalité femmes/hommes

Le ministère de la Justice a obtenu le 8 mars 2022 l’alliance du label égalité professionnelle et du label diversité décernée par l'Association française de normalisation (AFNOR). Ce double label vient récompenser l’engagement de la chancellerie dans les domaines de l’égalité entre les femmes et les hommes, de la promotion de la diversité et de la lutte contre les discriminations.

A ce titre, le ministère est attentif dans le choix de ses contractants comme dans la réalisation des prestations, au respect des dispositions législatives et règlementaires en la matière. Au-delà du respect de ces dispositions, le ministère est sensible aux actions conduites par ses prestataires dans ce domaine au sein de leur entreprise.

Dès lors, le Titulaire doit s’engager au titre de l’exécution du présent accord-cadre, dans une démarche d’amélioration continue de la qualité de ses pratiques sociales en matière de prévention des discriminations, ainsi que la promotion de l’égalité des chances et de la diversion notamment l’égalité entre les femmes et les hommes.

**Ainsi, le Titulaire s’engage à renseigner le questionnaire disponible via l’URL ci-dessous, deux (2) mois avant la fin du présent** **accord-cadre :**

[Promotion Diversite, Lutte contre les discriminations et Egalite femmes/hommes - 1/12 (sphinxonline.net)](https://s1.sphinxonline.net/surveyserver/s/ENQUETES-JUSTICE/Diversite_Discriminations_Egalite_2021/questionnaire.htm)

**Pour rappel, ce questionnaire a également été renseigné dans les quinze (15) jours suivant la notification du présent accord-cadre.**

### Obligations du Titulaire à la fin du marché - Réversibilité des données du marché

Dès lors que le présent accord-cadre se termine, le prestataire sortant effectue un transfert de compétences auprès du prestataire entrant, sur une durée de deux mois minimum avant la fin effective du présent accord-cadre, afin d’organiser le changement de titulaire de l’accord-cadre dans les meilleures conditions possibles.

Tous les éléments/données issus du présent accord-cadre devront être restitués à l’administration à la fin de celui-ci.

A la fin de la durée du l’accord-cadre et jusqu’à la fin du délai de validité des bons de commande, le titulaire continue d’assurer conformément au présent CCAP-AE, l’exécution des prestations suivantes :

* Exploitation du numéro d’appel 116 006 ;
* Organisation matérielle de la plateforme téléphonique nécessaire à cette activité.
* Toute autre prestation ayant été rajoutée au périmètre du présent accord-cadre durant son exécution.

L’ensemble des données et livrables, nécessaires à la bonne reprise des prestations par le titulaire entrant, devront être transférés sans interruption de service. Le prestataire s’attachera à assurer cette réversibilité des dossiers et données dans les délais impartis sous peine d’application de la pénalité prévue à cet effet.

Contrôle de l’exécution et de la qualité des prestations

Les opérations de vérification ont pour objet de contrôler la conformité des services livrés avec les spécifications du présent accord-cadre. L’admission donnera lieu à un service fait permettant la facturation.

Les opérations de vérification et d’admission sont réalisées conformément aux articles 27 à 30 du CCAG FCS.

En cas d’inexécution, d’exécution partielle, de mauvaise exécution des prestations ou de retard, l’administration peut fixer le montant de la réfaction correspondant à la prestation non effectuée, mal exécutée, ou effectuée tardivement et ce, sans préjudice d’une possibilité de résiliation aux torts du Titulaire.

Pénalités

Par dérogation aux dispositions des articles 14.1.2 et 14.1.3 du CCAG-FCS, le montant des pénalités de retard n’est pas limité à 10% du montant total hors taxes de l’accord-cadre et le Titulaire n’est pas exonéré de pénalités dont le montant total ne dépasse pas 1 000 € pour l’ensemble du marché. Il est engagé dès le premier euro.

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.

Outre la possible réfaction de prix proportionnelle à l’importance des imperfections constatées par le pouvoir adjudicateur lors des opérations de vérification dans les conditions prévues au chapitre 5 du CCAG-FCS, et par dérogation à l’article 14.1.1 du CCAG-FCS, le pouvoir adjudicateur est susceptible d’appliquer, sans mise en demeure préalable, les pénalités suivantes :

Les pénalités dont le Titulaire pourrait être redevable seront réglées par précompte au moyen de retenues sur les paiements à effectuer au Titulaire sur la facture mensuelle.

En cas de non atteinte des objectifs (non cumulatifs) listés ci-après, il sera appliqué une pénalité de **500€ par point de pourcentage inférieur au taux de décroché exigé**. Cette pénalité sera calculée mensuellement.

Il est rappelé que :

* Toutes les demandes doivent être traitées, soit immédiatement (décroché en moins d’une minute), soit après rappel de l’usager orienté vers une messagerie
* 85% des appels doivent être décrochés par un écoutant en moins de 1 minute ;
* Le transfert des appels ou la tentative de transfert auprès d’une structure traitante ne peut dépasser 4 minutes ;
* Le temps moyen de réponse par mail reçu en heure ouvrée est de 30 minutes pour 50% des mails et de 1 heure pour les 50% restants. Les mails reçus en dehors des heures ouvrées doivent faire l’objet d’une réponse au plus tard le lendemain de leur réception ;
* Le temps de réponse aux messages vocaux laissés sur la plateforme est inférieur à 1 heure pour 80% des messages et inférieur à 2 heures pour les 20% restants. Les messages vocaux reçus en dehors des heures ouvrées doivent faire l’objet d’un rappel au plus tard le lendemain de leur réception.

Une pénalité de **200 €** sera appliquée pour tout comportement inapproprié l’un des écoutants ou ne respectant pas la méthodologie présentée par le Titulaire.

Une pénalité de **50 €** par jour ouvré sera appliquée pour toute communication des statistiques mensuelles parvenue au-delà du 10e jour du mois suivant.

En cas de non-respect des délais de remise du questionnaire en amont et/ou de fin de l’accord-cadre relatif à la promotion de la diversité et d’éga-conditionnalité ou du bilan, le Titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire de **50 €** par jour ouvré de retard.

Une pénalité forfaitaire de **100 €** sera appliquée en cas de non-respect de la clause sur la communication du BEGES.

Une pénalité de **200 €** sera appliquée à chaque constat d’un taux de satisfaction des usagers inférieure à 85% lors des enquêtes.

Une pénalité forfaitaire de **200 €** par jour ouvré de retard sera appliquée en cas de non-respect du délai de mise en œuvre de la réversibilité des données telle que prévue au présent accord-cadre. Par ailleurs, sera appliquée une pénalité de **100 €** par jour ouvré de retard en cas de transmission partielle des données dans le cadre de la réversibilité des données.

Une pénalité de **200 €** sera appliquée en cas d’absence à une réunion de suivi ou de bilan du marché sans justification acceptée par l’administration.

Une pénalité de **200 €** par jour de suspension des prestations pour retard de paiement des factures par l’administration (cf article 13.5 du CCAP-AE) avant une potentielle décision de résiliation du présent accord-cadre par le pouvoir adjudicateur.

# MODIFICATION EN COURS D’EXECUTION – CLAUSE DE REEXAMEN

Une clause de réexamen pourra être mise en œuvre durant l’exécution du contrat conformément aux articles L.2194-1 1° et R.2194-1 du code de Code de la commande publique.

La clause de réexamen pourra porter sur :

* Une évolution technique :
* mise en place d’un traitement des demandes des usagers via une plateforme supplémentaire sous forme de tchat,
* mise en place d’une assistance (téléphone, mailing, tchat) dans une ou plusieurs autres langues que le français (a minima l’anglais) ;
* Des modifications réglementaires :
* Mise en conformité avec des directives et ou règlementations européennes ou nationales
* Des variations de coûts :
* Fluctuation du coût de la main d’œuvre, évènements imprévisibles impactant financièrement le présent accord-cadre entre autres;
* Des imprévus techniques :
* Upgrades*,* mises en conformité, prestations connexes …

Le ministère de la Justice détaillera les prestations attendues. Le titulaire devra produire un devis au regard de la prestation attendue indiquant les modifications de prix et de délais de mise en place à prévoir entre autres. Ce devis sera soumis à des négociations (technique et financière) avant acceptation par l’administration.

La mise en place d’un média tchat est estimée pour un volume annuel d’environ 20 000 tchats soit 1 670 tchats mensuels.

Sur le multilinguisme, le titulaire établira un devis en fonction des effectifs et du budget mobilisables.

Modalités de mise en œuvre

Les modifications prévues par la clause de réexamen seront mises en œuvre dans les conditions suivantes :

• Notification préalable : L’une des parties devra notifier l’autre par écrit, en précisant la nature des modifications demandées et les raisons invoquées.

• Délais : Les parties s'engagent à analyser et valider la demande dans un délai de 30 jours maximum à compter de la réception de la notification.

• Négociation : *A minima*, une réunion sera organisée pour convenir des ajustements nécessaires et de leurs implications contractuelles. Cette phase de négociation pourra porter sur le prix, la technicité, les délais et les conditions de mise en œuvre entre autres.

Limites des modifications

Les modifications résultant de cette clause ne devront pas :

• Remettre en cause l’objet ou les caractéristiques essentielles du présent accord-cadre ;

• Augmenter ou diminuer la valeur globale du présent accord-cadre supérieur à 40% ;

• Modifier substantiellement les conditions initiales de mise en concurrence.

Formalisation de la modification

Toute modification apportée au présent accord-cadre dans le cadre de cette clause fera l’objet d’un avenant, signé par les deux parties, précisant les termes de la modification ainsi que ses impacts sur le marché initial. À ce titre, le cas échéant, cet avenant complètera la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) et/ou le bordereau des prix unitaires (BPU) afin d’y inclure le prix des prestations relevant de la présente clause de réexamen.

# REGIME FINANCIER

Forme et contenu des prix

Le présent accord-cadre comporte une partie forfaitaire (avec la DPGF) et une partie à bons de commande (avec le BPU).

L’ensemble de ces prix sont soumis à la révision annuelle telle que prévue ci-après .

Les prix du présent accord-cadre, figurant dans l’offre du Titulaire, sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation.

La date de référence des prix est celle du mois de remise des offres, dit mois M (0).

Révision des prix

Les prix sont révisables à la hausse ou à la baisse dans les conditions suivantes :

Dans laquelle :

* Pn est le prix révisé
* P0 est le prix initial de la prestation
* IPVS est la dernière valeur de l’indice INSEE des prix de vente des services français aux entreprises françaises (BtoB) – Prix de marché – CPF 82.20 – services de centres d’appels – Base 2021 – Identifiant 010766610
* IPVS0 est la dernière valeur connue à la date limite de remise des offres

Les valeurs sont réputées avoir été établies sur la base des indices en vigueur le mois de la remise des offres.

En cas de disparition de l’indice de révision des prix mentionné ci-dessus et qu’aucun indice de substitution n’est préconisé, un nouvel indice est choisi par la personne publique en accord avec la personne publique.

La demande de révision est à l’initiative du titulaire.

Cette demande devra contenir impérativement, sous peine de rejet le bordereau de prix révisé (avec les nouveaux prix) au format Excel ou équivalent, avec les formules apparentes permettant d’en comprendre aisément le calcul.

Cette demande devra être transmise au minimum **deux (2) mois avant la date anniversaire**, sous peine de rejet de la demande, à l’adresse suivante **en indiquant obligatoirement dans l’objet du message la référence de l’accord-cadre « RD092025 » :**

[dma-bm.sfa-sg@justice.gouv.fr](mailto:dma-bm.sfa-sg@justice.gouv.fr)

Tout message ne comportant pas la référence de l’accord-cadre ne pourra faire l’objet d’un traitement par le bureau des marchés.

L’acheteur réalise un contrôle de l’application de la formule de révision et échangera avec le titulaire en tant que de besoin pour se mettre d’accord sur l’application des nouveaux prix. Ladite demande doit comporter le bordereau de prix révisé ainsi que la méthodologie de calcul utilisée. L’administration pourra exiger une version dématérialisée.

En cas de silence de l’Administration dans le mois suivant la date d’accusé réception de la demande, la demande de révision sera réputée acceptée dans la limite des conditions de révision des prix qui pourra être vérifiée ultérieurement.

Après validation de la demande de révision par les parties, les prix révisés seront alors applicables pour l’année N+1.

En l’absence de demande de révision ou en cas de demande de révision transmis hors délais ou aux mauvais interlocuteurs, les prix de l’année N s’appliqueront pour l’année N+1.

En cas de révision à la baisse, l’administration pourra prendre l’initiative de demander la révision des prix au titulaire dans un délai d’un mois avant la date anniversaire de l’accord-cadre. En l’absence de retour du titulaire, les prix révisés par l’administration s’appliqueront. Le titulaire ne pourra dès lors s’opposer à l’application de cette nouvelle tarification.

## Clause de sauvegarde

Si l’évolution des prix dépasse de **3%** le prix résultant des conditions initiales, la personne publique se réserve le droit de résilier, sans indemnité, avec un préavis d’un mois, la partie non exécutée des prestations à la date du changement.

Avances

Les modalités de versement de l’avance sont fixées par les articles R.2191-3 à R.2191-19 du Code de la commande publique.

Le taux de l’avance est de 30 % pour les TPE/PME conformément à l’article R.2191-7 du Code de la commande publique.

Le délai de versement de l’avance court à compter de la notification du marché.

## Modalités de facturation

Dans le cadre du présent accord-cadre, la facturation s’effectuera trimestriellement.

Devra être transmise trimestriellement, la facture détaillée des trois derniers mois.

La transmission des factures s’effectue conformément aux dispositions :

* du décret n° 2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique,
* de l’ordonnance n° 2021-1190 du 15 septembre 2021 relative à la généralisation de la facturation électronique,
* de l’arrêté du 7 octobre 2022 relatif à la généralisation de la facturation électronique dans les transactions entre assujettis à la taxe sur la valeur ajoutée et à la transmission des données de transaction.

La transmission est obligatoirement sous forme électronique.

Les paiements interviennent après le constat du service fait sur la base des factures comportant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

* la date de facturation,
* le numéro du marché,
* le numéro d’engagement juridique CHORUS du marché,
* la date de notification du marché,
* le numéro d’engagement juridique CHORUS du bon de commande,
* les nom et adresse de la personne publique,
* un relevé d’identité bancaire ou postal.

Pour l’ensemble de la facture :

* le montant cumulé en € HT et TTC par taux de TVA.
* le montant total en € HT et TTC.

Le constat du service fait est effectué dans le cadre d’un achat après émission d’un bon de commande. Il n’est pas effectué pour les commandes payées avec la carte d’achat.

Les retards de paiement éventuels ne constituent pas une cause licite de suspension des obligations du prestataire. Tout refus d’exécution des prestations pour ce motif est susceptible d’entraîner la résiliation unilatérale, et sans indemnité du marché par la personne publique aux torts exclusifs du prestataire.

* + 1. **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.

* + 1. **Monnaie**

L’unité monétaire qui s’applique est l’Euro (€).

* + 1. **Modalités de transmission des factures**

Le paiement est effectué sur demande de paiement émise par le Titulaire et après attestation du service fait par l’acheteur.

Les factures comportent les mentions obligatoires, conformément à l’article 242 nonies A de l’annexe II du code général des impôts et au décret n° 2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique.

Le Titulaire a le choix entre plusieurs modes de transmission des factures :

1. **Envoyer ses factures par raccordement direct à la solution mutualisée ou à partir d’un système tiers :**

* **par transfert de fichier (en mode EDI – Echange de données informatisées)** : 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
* **en utilisant des web services (en mode API – Application Programming Interface) :** Chorus Pro offre l’ensemble de ses fonctionnalités sous forme de services intégrés dans un portail tiers (API/web service). L’émetteur de facture s’identifie via les API, et accède à l’ensemble des services de Chorus Pro comme par exemple le dépôt ou saisie de factures, le suivi du traitement des factures, l’adjonction et téléchargement de pièces complémentaires, etc.

1. **Utiliser le portail Chorus Pro accessible par internet en se connectant à l’URL** [**https://chorus-pro.gouv.fr**](https://chorus-pro.gouv.fr) aux fins soit :

* de déposer ses factures sur le portail ;
* dessaisir directement ses factures ;

**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 le portail internet à l'adresse ci-dessous :

[Communauté Chorus Pro – Toute l'information et la documentation sur Chorus Pro](https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/)

Pour tout renseignement, le Titulaire peut s'adresser à :

<https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=e3s1> / rubrique « nous contacter »

Modalités de règlement

Le règlement se fait par virement administratif.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| COMPTE A CREDITER : | | | | | | | | | |
| Domiciliation | |  | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | |
| Référence bancaire | code banque | |  | code Guichet |  | n° du compte |  | RIB |  |
|  | | | | | | | | | |
|  |  | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | |

Le Titulaire joint un RIB.

Le délai de paiement des factures est de trente (30) jours à compter de la réception de la facture par les services de l’administration conformément à l’article  [R.2192-10](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000037729711) du Code dela commande publique.

Le défaut de paiement dans les délais prévus fait courir de plein droit et sans autre formalité des intérêts moratoires au bénéfice du Titulaire ou du sous-traitant payé directement.

Conformément à l’article R.2192-31 du Code de la commande publique, le taux des intérêts moratoires applicables 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 courent à compter du jour suivant l’expiration du délai global de paiement jusqu’à la date de mise en paiement du principal incluse. Ils sont calculés sur le montant total dû, toutes taxes comprises, après application, le cas échéant, des clauses de révision et de pénalité.

Conformément à l’article D.2192-35 du Code de la commande publique, s’ajoute aux intérêts moratoires une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement.

La personne habilitée à signer le présent accord-cadre est le Secrétaire Général du ministère de la Justice.

L’ordonnateur chargé d’émettre les titres de paiement est le ministre de la Justice.

Le comptable assignataire est le chef du service de contrôle budgétaire et comptable du ministère de la Justice.

Nantissement ou cession de créances

Seuls les bons de commande peuvent être cédés ou nantis dans les conditions prévues aux articles R.2191-45 à R.2191-63 du Code de la commande publique.

La personne habilitée à fournir les renseignements prévus par la réglementation sur le nantissement est la Secrétaire Générale du ministère de la Justice.

# DISPOSITIONS DIVERSES

## Forme des notifications et des informations

Le pouvoir adjudicateur notifie au Titulaire les décisions ou informations qui font courir un délai, par tous moyens permettant d'attester la date de réception.

Langue

Tous les documents écrits remis par le Titulaire doivent être rédigés en langue française.

Dans le cas où le Titulaire ne peut délivrer un document en langue française, il devra fournir, à sa charge, ce document accompagné d'une traduction en français.

L'ensemble des communications écrites ou orales durant la phase d'exécution du marché s'effectuera en français.

Sous-traitance

L'acceptation des sous-traitants et l'agrément de leurs conditions de paiement sont soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La sous-traitance totale des prestations est interdite.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément du pouvoir adjudicateur, le Titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance ([DC 4](https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat)).

Cet acte mentionne : la nature des prestations sous-traitées envisagées, le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant, le montant maximum des sommes à verser par paiement direct au sous-traitant, les conditions de paiement prévues et le cas échéant les modalités de variation de prix, les capacités financières et professionnelles du sous-traitant.

Le pouvoir adjudicateur dispose de vingt et un (21) jours à compter de la remise de l’acte spécial de sous-traitance et, le cas échéant, de la remise de l'exemplaire unique pour nantissement (ou du certificat de cessibilité) pour rejeter la demande d'acceptation du sous-traitant et d'agrément des conditions de paiement.

Autres obligations administratives

Le Titulaire est tenu de notifier sans délai au pouvoir adjudicateur les modifications survenant au cours de l'exécution du marché. En cas de manquement, le pouvoir adjudicateur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences pouvant en découler, et notamment des retards de paiement.

Promotion de la Charte « Relations fournisseurs et achats responsables »

Le ministère de la Justice s’est engagé dans une démarche « Relations fournisseurs et achats Responsables » (RFAR) avec la signature le 1er juin 2023 de la charte du même nom.

Par cet engagement, le ministère encourage notamment ses fournisseurs :

- à s’intéresser au parcours national des achats responsables,

- à construire un projet fédérateur transversal et de transformation autour d’une politique achats responsables, en y associant l’ensemble des directions concernées,

- au développement de bonnes pratiques d’achat dans l’ensemble de la chaîne d’approvisionnement,

- à s’engager dans un parcours des achats responsables en signant la Charte RFAR voire, pour les plus engagés et les plus déterminés, en travaillant à l’obtention du Label RFAR.

À cet effet, le Titulaire s'engage à informer le ministère de toute démarche entreprise en la matière, et notamment :

- la signature de la Charte « Relations fournisseurs et achats responsables »,

- l’obtention du Label « Relations fournisseurs et achats responsables » (RFAR),

- et/ou toute norme ou tout label équivalent.

Le Médiateur des entreprises et le Conseil national des achats (CNA) se proposent de vous accompagner dans cette démarche.

Pour toute information, consultez le site internet : <http://www.rfar.fr>.

Marchés de prestations similaires

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de confier au Titulaire, en application de l’article R. 2122-7 du CCP, des marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui lui sont confiées au titre du présent marché dans le cadre d'une procédure négociée sans publicité ni mise en concurrence. La durée pendant laquelle ces nouveaux marchés pourront être conclus ne peut dépasser trois (3) ans à compter de notification du présent marché.

Le prix de ces prestations similaires consistant au maintien de la solution réalisée est compris dans le montant initial du marché.

Résiliation

Le présent accord-cadre est résilié conformément aux dispositions du chapitre 7 du CCAG-FCS.

Exécution aux frais et risques du Titulaire

L'exécution aux frais et risques du Titulaire s'effectue dans les conditions prévues à l’article 45 du CCAG-FCS.

## Différends

Le présent accord-cadre est conclu et est exécuté de bonne foi par les parties qui s’engagent à examiner ensemble, dans le plus grand esprit de concertation, tout différend qui pourrait survenir relatif à son existence, son interprétation ou à son exécution.

L’acheteur et le Titulaire s’efforcent de régler à l’amiable tout différend éventuel relatif à l’interprétation des stipulations du présent contrat ou à l’exécution des prestations.

**1/ Principes communs au règlement amiable des différends**

* ***Rappels quant aux processus de règlement amiable des différends***

La médiation ou la conciliation par le Comité consultatif de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics sont des processus de règlement amiable des différends. Leur recours vise notamment à favoriser une solution rapide et pérenne aux problèmes rencontrés, et participe à l’objectif de préserver la relation future du ministère avec ses fournisseurs.

À ce titre, chaque partie reste libre de quitter à tout moment le processus.

Dans l’hypothèse où le différend n’aurait pas trouvé de solution acceptable pour les deux parties, il appartiendra à la plus diligente d’entre elles, si elle s’y croit fondée, de saisir la juridiction compétente du litige en cause.

* ***Suspension des délais de recours contentieux et de prescriptions***

Conformément au Code de justice administrative (CJA), les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter de la date d’acceptation des deux parties indiquées dans le courriel d’ouverture qui leur est envoyé par le médiateur « Relations fournisseurs » ou de la date de saisine du Comité consultatif du règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics.

Ces démarches interrompent les délais de recours contentieux jusqu'à la notification de la décision prise après la tentative de règlement amiable, ou de la constatation de l'échec de la démarche.

* ***Confidentialité***

Sauf accord des parties, et exceptions prévues par le CJA, la médiation ou la conciliation par le Comité sont soumises au principe de confidentialité. Ce principe vise à favoriser les échanges via la libération de la parole, l’émergence de nouvelles idées ou la clarification de situations.

Aussi, les constatations et les déclarations des parties recueillies dans le cadre du règlement amiable doivent rester confidentielles.

Ce principe de confidentialité ne s’applique pas aux pièces, documents et déclarations qui sont connus des parties et préexistent à la démarche, sans préjudice des mentions de protection qui peuvent les concerner.

**2/ Possibilité de saisir le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs**

Lorsque l'acheteur et le Titulaire ne parviennent pas à régler le différend à l'issue d'une procédure de réclamation, ils privilégient, avant toute saisine de la juridiction compétente, le recours à la conciliation ou à la médiation. Le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs, dont l'indépendance est garantie par le fait qu'il n'intervient dans aucune phase de la commande publique, peut être saisi par mail à l’adresse suivante :

[mediateur-fournisseurs@justice.gouv.fr](mailto:mediateur-fournisseurs@justice.gouv.fr)

ou par courrier recommandé avec avis de réception à :

Monsieur le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs

13 place Vendôme

75042 Paris Cedex 01

Par ailleurs, le médiateur pour les relations entre le ministère de la justice et ses fournisseurs peut être consulté par téléphone au 06 77 62 09 60.

ATTENTION : le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs n’intervient que pour les différends entre le(s) Titulaire(s) du marché et le ministère.

* ***Modalités de saisine du médiateur « Relations fournisseurs »***

La saisine du médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs doit comporter :

le nom de l’entreprise à l’origine de la demande :

* son numéro de SIRET,
* l’objet du marché et, le cas échéant, du ou des bon(s) de commande concerné(s),
* l’objet de sa sollicitation,
* le service concerné au sein du ministère de la Justice,
* les coordonnées mail et téléphoniques de la personne pouvant être contactée au sein de l’entreprise.

Le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs se prononce sur l’éligibilité de la demande et informe en retour la partie demanderesse dans les meilleurs délais.

Dès lors que la demande d’une partie est estimée éligible, le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs sollicite l’avis de l’autre partie. Si les deux (2) parties acceptent l’entrée en médiation, le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs envoie un courriel d’ouverture aux deux (2) parties, précisant la date d’acceptation des parties.

Cette date constitue l’entrée en médiation et fixe la date de la première réunion.

Le recours au service de la médiation est entièrement gratuit.

* ***Durée de la médiation***

Les parties décident de fixer un délai de médiation, dans la limite de six (6) mois maximum à compter de la date d’entrée en médiation.

La date d’entrée en médiation est celle précisée par le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs dans son courriel d’ouverture attestant l’acceptation des parties d’entrer dans la démarche. À défaut, elle correspond à la date de la première réunion de médiation, conformément à l’article L. 213‑6 du CJA.

**3/ Possibilité de recourir au Comité consultatif de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics ou au Médiateur des entreprises**

En cas de différend, les acheteurs et le Titulaire peuvent recourir au Comité consultatif de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics compétent ou au Médiateur des entreprises, conformément aux dispositions des articles R. 2197-1 à R. 2197-24 du Code de la commande publique.

Le comité consultatif compétent est :

Direction des affaires juridiques

Sous-direction de la commande publique

Bureau économie, statistiques et techniques de l’achat public

1C - Bâtiment Condorcet

6, rue Louise Weiss - Télédoc 353

75703 PARIS Cedex 13

Litiges et contentieux

Le présent accord-cadre est régi par le droit français.

Tous les litiges survenus entre les parties à l’occasion du présent accord-cadre et qui ne pourraient pas être résolus de manière amiable, sont de la compétence du :

Tribunal administratif de Paris

7, rue de Jouy

75004 PARIS

01.44.59.44.00

# DEROGATIONS

L’article 11.6 « Pénalités » du présent document déroge aux articles 14.1.1., 14.1.2 et 14.1.3 du CCAG-FCS.

Le présent marché prévaut sur toutes les dispositions du CCAG-FCS qui lui seraient contraires.

Fait en un seul original

A .................................... (*Faire précéder de la mention* “ lu & approuvé ”)

Le ...................................

Signature du contractant & cachet de la société

|  |
| --- |
| REPONSE DE LA PERSONNE PUBLIQUE |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| cadre réservé au contrôle BUDGETAIRE : | | | | | |
| A |  | le |  |  | |
|  | | | | | |
|  | Visa ou avis du Contrôle Budgétaire | | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| cadre réservé au représentant du POUVOIR ADJUDICATEUR :  Est retenue la présente offre pour valoir accord-cadre | | | | |
| A |  | le |  |  |
|  | | | | |
|  | Signature du représentant du pouvoir adjudicateur | | |  |

|  |
| --- |
| Notification du accord-cadre au Titulaire |

|  |
| --- |
| La notification transforme le projet de accord-cadre en accord-cadre, comportant un représentant du pouvoir adjudicateur et un Titulaire. Elle consiste en la remise d’une copie du accord-cadre certifiée conforme à l’original adressée par la messagerie de la plateforme de l’Etat (PLACE) au titulaire, qui en accuse réception. |

1. Les formulaires DC sont disponibles sur le site internet du ministère chargé de l’économie à l’adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires> [↑](#footnote-ref-1)