

Marché de prestations de services d'assistance téléphonique à destination des victimes via le numéro 116 006

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)





MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Liberté
Égalité
Fraternité

Secrétariat général

PRÉAMBULE

Créé en 2001, et modifié en 2005 à l'initiative du secrétariat d'État aux droits des victimes, le numéro azur 08 VICTIMES (08.84.28.46.37) est un numéro d'accueil dont l'objet est de diriger les appelants vers le réseau associatif d'aide aux victimes partenaire du ministère de la Justice ou vers d'autres associations ou services spécialisés susceptibles d'apporter à leurs difficultés une réponse appropriée.

Par la suite, le numéro 08VICTIMES a été remplacé par le numéro 116 006, en application d'une décision de la Commission européenne destinant le 116 006 aux victimes d'infractions. La décision de la Commission européenne du 15 février 2007 dispose que le numéro 116 006 est mis en place pour « *permettre aux victimes de bénéficier d'une aide psychologique adaptée (...), d'être informées de leurs droits et des moyens de les faire valoir et d'être renvoyées vers les organismes compétents* ».

Les travaux préparatoires débiteront à la notification du marché public.

La notification du marché interviendra en amont ; les prestations objet du présent marché quant à elles démarreront à compter du 27 janvier 2026.

Les prestations proposées dans le cadre du présent marché public sont à destination de victimes sur le territoire français.

Le numéro 116 006 est accessible de 9h à 20h (heure de Paris), 7 jours sur 7. À titre informatif, le nombre d'appels annuel est de 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. Concernant les mails reçus et traités, leur volumétrie annuel est de 2800.

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 du marché.

La plateforme téléphonique accueille les victimes qui la contactent et les oriente vers l'association d'aide aux victimes ou le service spécialisé le plus proche de leurs besoins. Elle établit des comptes rendus à l'attention du ministère de la Justice (Secrétariat général/Service de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes) afin de lui permettre de mieux identifier les besoins des victimes et de restituer les modalités de leur prise en charge dans ce cadre.



CHAPITRE 1^{ER} - CONDITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1^{ER} - OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent appel d'offres ouvert a pour objet le renouvellement de l'exploitation de plateformes d'aide aux victimes « 116 006 ».

Ces plateformes sont constituées par :

- à titre principal : un numéro d'appel « 116 006 »
- à titre accessoire :
 - une messagerie électronique : victimes@116006.fr
 - un tchat constitue une évolution possible du marché par le ministère

Le titulaire a pour mission :

- d'accueillir et d'orienter toute victime, quels que soient l'infraction dont elle a fait l'objet, sa nationalité et son lieu de résidence, 7 jours sur 7, de 9 heures à 20 heures (heure de Paris), vers le réseau associatif d'aide aux victimes et les services spécialisés en protégeant son anonymat et/ou sa confidentialité ; la plateforme doit fournir aux victimes une aide émotionnelle adaptée aux circonstances et les informer de leurs droits et des moyens de les faire valoir (information générale sur la procédure pénale, le dépôt de plainte et les mesures de protection, l'accès à des conseils juridiques et possibilités d'indemnisation, etc.) ;
- en cas d'acte de terrorisme ou d'évènement collectif ayant fait de nombreuses victimes, de diriger les victimes vers les numéros et structures d'information et de prise en charge spécialement mis en place par les pouvoirs publics ;
- d'assurer une mission d'information et d'orientation des victimes, dans des contextes particuliers et pendant des événements spécifiques, à la demande du ministère de la Justice.

Le 116006 a pour objectif principal d'orienter rapidement les appels des victimes vers les associations compétentes.



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

Le service est fourni en langue française. Toutefois, à l'avenir, un accès en langue anglaise constitue une évolution possible du marché à la main du ministère par l'utilisation notamment de dispositifs de traduction automatique ou d'interprétariat à distance.

Les objectifs fixés par l'acheteur au titulaire dans la réalisation des prestations sont les suivants :

- Toutes les demandes doivent être traitées, soit immédiatement (décroché en moins d'une minute), soit après rappel de l'utilisateur orienté vers une messagerie
- Décrochage de 85% d'appels téléphoniques en moins d'une minute ;
- , Transfert (ou pour le moins, tentative de transfert) d'appels dans un délai maximal de 4 minutes, auprès d'une structure/association compétente et adaptée aux besoins de la victime afin d'assurer le meilleur traitement et la meilleure écoute possible des victimes.
- Délai moyen de réponse par courriel à compter de leur réception, pendant les périodes d'ouvertures des plateformes : 30 minutes pour 50% des courriels et 1 heure pour les 50% restants. Les mails reçus en dehors des périodes d'ouvertures des plateformes doivent faire l'objet d'une réponse au plus tard le lendemain de leur réception. La réponse ne saurait être constituée uniquement d'un accusé réception.
- Délai de réponse aux messages vocaux laissés lors d'appels sur le numéro « 116 006 » : inférieur à 1 heure pour 80% des messages et inférieur à 2 heures pour les 20% restants. Les messages vocaux reçus en dehors des périodes d'ouvertures de la plateforme doivent faire l'objet d'un rappel au plus tard le lendemain de leur réception.
 - Sur un plan qualitatif, la satisfaction des usagers, mesurée par enquête, doit être :
 - supérieure ou égale à 85% (mesuré à partir de critères tel que : taux de satisfaction global recueilli notamment via sondages post-appel, incluant l'appréciation de la pertinence de l'orientation et du soutien moral reçu)
 - < 5 % de réclamations par rapport au nombre total de sollicitations : nombre et nature des réclamations, suggestions d'amélioration.



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

Des enquêtes périodiques et des audits peuvent être menés par l'administration pour veiller à la qualité réelle de la prise en charge, au-delà des seuls indicateurs quantitatifs (temps de réponse, taux de décroché, etc.).

Les objectifs ci-dessus permettent de garantir à la victime un traitement rapide de son appel et de bénéficier, tout aussi rapidement, d'une orientation vers la structure associative adaptée au regard de la situation décrite. Ces structures, ayant un personnel qualifié (psychologues, juristes, etc) pourront apporter l'aide nécessaire aux victimes.

ARTICLE 2 - DÉFINITION DE LA PRESTATION

Le marché conclu entre l'administration et le titulaire comprend les prestations principales suivantes :

- exploitation du numéro d'appel 116 006 et des technologies associées ;
- organisation matérielle de la plateforme nécessaire à cette activité ;

Il comprend, en outre, des prestations annexes suivantes :

- saisie et mise à jour des éléments d'identification des structures traitantes partenaires (dans un document appelé « carnet d'adresses utiles ») ;
- élaboration de statistiques d'appels ;
- mise en place d'un serveur vocal, point d'entrée des appels reçus par la plateforme ;
- 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 le 116 006 ;
- mise en place d'un serveur vocal en cas de pic d'appels ;
- boîte courriel dédiée aux victimes qui souhaiteraient contacter le service via cet outil appartenant au ministère de la Justice et servant à l'orientation des victimes.

ARTICLE 3 - COMPTE RENDU D'EXÉCUTION

Le prestataire rend compte à l'administration de la bonne exécution desdites prestations et des difficultés qu'il rencontre dans le cadre du comité de suivi.



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

Le prestataire communique à l'administration des protocoles de conduite des entretiens téléphoniques en fonction de la nature des faits et/ou de l'existence d'une pluralité de victimes. L'administration a un droit de regard et d'amendement sur lesdits protocoles.

ARTICLE 4 - ACCESSIBILITÉ DE LA PLATEFORME AUX PERSONNES SOURDES, MALENTENDANTES, SOURDAVEUGLES ET APHASIQUES

Conformément aux dispositions de l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016, les services d'accueil téléphonique destinés à recevoir les appels des usagers devront être accessibles aux personnes sourdes, malentendantes, sourds et aveugles et aphasiques par la mise à disposition d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle. Ainsi, le prestataire devra garantir, selon les termes de la loi et du décret n°2017-875 du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques, un accès du 116 006 pendant l'intégralité de ses heures ouvrées auxdits publics.

ARTICLE 5 - CAMPAGNES DE COMMUNICATION

L'administration informe le prestataire de chaque campagne de communication qu'elle projette de réaliser au plus tard un mois avant son lancement. Ces campagnes sont à la discrétion de l'administration.

Si le prestataire souhaite mener une campagne de communication de sa propre initiative, celui-ci doit recueillir le consentement de l'administration. Cet accord doit être obtenu sur le fond, les supports et sur le calendrier de la campagne qu'il projette de réaliser. Sans cet accord, aucune action de communication ne peut être menée par le prestataire.

CHAPITRE II - PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE ET TECHNOLOGIES ASSOCIEES :

ARTICLE 6 - FONCTIONNEMENT

6.1 - PÉRIODES NORMALE ET D'EXCEPTION

Le fonctionnement de la plateforme téléphonique doit permettre d'offrir aux victimes un soutien de qualité et accessible pendant des heures d'ouverture adéquates.

6. 1. 1 – Période normale

La réception des appels des victimes est assurée en direct par des écoutants tous les jours de 9 heures à 20 heures (heure de Paris), y compris les dimanches et les jours fériés. Cette période de fonctionnement est appelée « période normale ».

6. 1. 2 – Période d'exception

L'administration peut exiger que les horaires de réception des appels soient élargis tous les jours jusqu'à 24 heures sur 24, selon les besoins et à hauteur de ce qu'elle juge utile. Cette période de fonctionnement est appelée « période d'exception ».

Le déclenchement et l'arrêt du dispositif de « période d'exception » est à la discrétion de l'administration. Dans les deux cas, l'administration en informe le prestataire par tout moyen.

Le planning de travail des écoutants est organisé par le prestataire afin de l'adapter au volume des appels. L'écoutant assure la réorientation vers les partenaires extérieurs qualifiés.

6. 2 - TRAVAUX COROLLAIRES DUS PAR LE TITULAIRE

En dehors de la réponse aux appels, le titulaire effectue l'archivage des fiches de contact (appels et mails), la tenue à jour du carnet d'adresses utiles, les statistiques.

6. 3 - TRAITEMENT PRÉALABLE DES APPELS PAR LE SERVEUR VOCAL

La plateforme téléphonique dispose d'un serveur vocal diffusant, pour chaque appel entrant, un message d'accueil validé par l'administration lors d'un comité de suivi. Une fois le message présentant la plateforme terminé, l'appelant est directement mis en contact avec un écoutant.

6. 4 - PRESTATIONS FOURNIES EN MATIÈRE DE RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

L'écoutant a pour mission de diriger l'appelant vers la structure la plus apte à répondre à ses attentes et à ses besoins. A cette fin, l'écoutant doit adopter une posture professionnelle à l'égard de l'appelant et utiliser si nécessaire les connaissances acquises lors de sa formation. Il suit les protocoles des entretiens téléphoniques préalablement édités par le titulaire du marché et validés par l'administration lors d'un comité de suivi.

Les écoutants doivent être capables de fournir un soutien émotionnel envers les victimes pour qu'elles se sentent en sécurité et libres de s'exprimer. Il est attendu des écoutants une connaissance de l'aide aux victimes et de son fonctionnement.

Le titulaire s'engage à affecter exclusivement sur la plateforme des écoutants ayant préalablement suivi une formation spécifique comprenant :

- **Une formation à l'écoute active, à la communication empathique et à l'adoption d'une posture bienveillante, respectueuse et non discriminante** vis-à-vis des victimes, conformément aux recommandations nationales et européennes en matière d'accueil des publics vulnérables ;
- **Une formation obligatoire** portant sur les principales étapes des procédures judiciaires applicables aux victimes d'infractions pénales et les droits fondamentaux des victimes ;
- **Une formation dédiée au droit et à l'accompagnement des victimes**, comprenant les dispositifs d'aide, les relais associatifs et institutionnels compétents et les démarches en matière d'indemnisation

Le titulaire veillera à la mise à jour régulière des connaissances de ses écoutants par :

- Des séances de sensibilisation et d'actualisation sur les évolutions récentes du droit des victimes et de la procédure pénale,
- Une sensibilisation régulière à la prise en charge adaptée de publics spécifiques (mineurs, personnes vulnérables, situations d'urgence).

L'appréciation de cette clause sera effectuée à l'aune du contenu des formations mises en place par le titulaire.

Le titulaire transmettra, au fur et à mesure, les plaquettes de formation proposées aux écoutants mobilisés dans le cadre de l'exécution prestations.

6. 5 – SITUATION SPECIFIQUE EN CAS DE CRISE MAJEURE FAISANT DE NOMBREUSES VICTIMES



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

En cas de survenance d'une crise majeure faisant de nombreuses victimes sur le territoire national (acte de terrorisme ou accident collectif), le 116 006 est susceptible d'être spécifiquement mobilisé par l'administration, chargée d'assurer la continuité de l'accompagnement des victimes.

Le numéro 116 006 est notamment amené à prendre le relais du numéro national d'information du public mis en place par la cellule interministérielle d'information du public et d'aide aux victimes (C2IPAV/INFOPUBLIC), activée par le Premier ministre ou par le ministre de l'Intérieur en cas de crise majeure. Cette structure est abritée par le ministère de l'Intérieur et a pour mission d'organiser une réponse téléphonique d'information générale, d'organiser une réponse spécifique d'aide aux victimes et de leurs proches, et de coordonner l'action de tous les ministères intervenants, en relation avec les associations et le parquet.

Une fois la cellule interministérielle désactivée, l'administration organise une réunion de passation des consignes, incluant la transmission des éléments de réponse nécessaires pour répondre aux appels des victimes et de leurs proches.

La plateforme téléphonique transmet au ministère de la justice un compte rendu des appels téléphoniques liés à l'évènement.

L'administration est également susceptible de solliciter auprès du titulaire les informations nécessaires à l'accompagnement adéquat des victimes de l'évènement.

6.6 - SAISIE DES FICHES RELATIVES AUX APPELS

Durant la communication téléphonique avec un appelant, l'écouteur transcrit le compte rendu de l'appel sur un formulaire informatisé récapitulant les informations dont il a eu connaissance et l'orientation proposée à l'écouteur.

Les associations d'aide aux victimes et les autres structures mentionnées dans le carnet d'adresses informent la plateforme des mesures qu'elles mettent en œuvre au bénéfice des appelants qui leur sont adressés. Cette information est transmise au comité de suivi prévu ci-après.

Compte tenu du caractère nominatif des données, le titulaire effectue les démarches nécessaires à cette fin auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), conformément au règlement général de la protection des données (RGPD).



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

ARTICLE 7 - MOYENS MATÉRIELS

7.1 - LOCAUX

La plateforme téléphonique est mise en œuvre dans des locaux adaptés. Le prestataire dispose à cet effet d'un plateau technique unique traitant tous les appels et accessible en deux heures maximum à tout agent mandaté par l'administration dans le cadre de la réalisation d'un audit.

Le titulaire s'engage à laisser libre accès à l'administration au site physique de la plateforme pendant les horaires d'ouverture.

7.2 - NUMÉRO D'APPEL

Le numéro 116 006 est ouvert par le ministère de la Justice auprès de son opérateur, titulaire du marché de téléphonie fixe. L'administration concède au titulaire une autorisation temporaire pour toute la durée du marché.

Il en va de même s'agissant de la plateforme de tchat, en cas d'activation de la clause de réexamen prévue à l'article 12 du CCAP-AE du présent marché.

7.3 - GESTION ET MISE À JOUR DU CARNET DES ADRESSES UTILES

Un carnet, recensant les adresses utiles de structures de prise en charge des victimes, est mis à disposition du prestataire par l'administration. Ces adresses sont triées par département et par ressort de cour d'appel pour permettre 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.

Le prestataire met à jour et enrichit cette base de données, sur proposition de l'administration notamment, dès la notification du marché et à mesure de l'exploitation de son retour d'expérience. Une restitution de ces mises à jour est faite en tant que de besoin à la demande de l'administration et tous les trois mois au comité de suivi.

7.4 - CONFORMITÉ AU R. G. P. D.



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

Les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par le prestataire pour les besoins du présent marché sont en conformité avec les exigences du règlement général sur la protection des données (RGPD) et font l'objet des formalités nécessaires auprès de la CNIL. Le prestataire effectue tout ajustement technique nécessaire pour respecter les avis et préconisations de la CNIL.

CHAPITRE III - RELATIONS AVEC L'ADMINISTRATION

ARTICLE 8 - COMITÉ DE SUIVI

Le comité de suivi est composé de représentants du ministère de la Justice, département ministériel des achats et service de l'accès au droit et à la justice et de l'aide aux victimes.

Il est présidé par le chef du Service de l'Accès au droit et à la justice et de l'Aide aux victimes, au sein du Secrétariat général du ministère de la Justice, ou par son représentant.

Le comité de suivi se réunit en tant que de besoin et au moins chaque trimestre, sur convocation de son président ou de son représentant, afin d'évaluer le dispositif, d'en définir les priorités et d'en déterminer les orientations. Le comité de suivi peut, en outre, entendre, au regard du bilan d'activité du 116006, tout service, administration, association ou personne compétente. L'administration peut également, de manière discrétionnaire, convoquer le titulaire au comité de suivi pour l'entendre. C'est également le comité de suivi qui prend la décision de ne pas reconduire le marché en cas de mauvaise exécution.

Le comité de suivi est notamment chargé :

- de suivre le fonctionnement de la plateforme 116006 ;
- d'évaluer en termes qualitatifs et quantitatifs son activité par référence aux objectifs contractuels ;
- de veiller à son articulation effective avec les dispositifs mis en place par les pouvoirs publics en cas d'accidents collectifs ou d'actes de terrorisme ;
- de valider le rapport d'activité réalisé par le prestataire comprenant des indicateurs de performance.

Le titulaire met à cet effet à la disposition du comité l'ensemble des informations nécessaires à l'exercice de sa mission.



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

Lorsque le comité de suivi constate une qualité de service insuffisante ou révélatrice de manquements répétés du titulaire dans l'exercice de sa mission à l'égard des victimes, il peut proposer la mise en œuvre des réfections des factures. Lorsque la qualité du service est durablement insuffisante et les manquements importants et répétés, il propose la non reconduction ou la résiliation du marché aux torts du titulaire.

Le titulaire met à cet effet à la disposition du comité l'ensemble des informations nécessaires à l'exercice de sa mission.

ARTICLE 9 - COMMUNICATION DES STATISTIQUES GÉNÉRALES RELATIVES À LA PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE

9.1 - STATISTIQUES MENSUELLES

Le Service de l'Accès au droit et à la justice et de l'Aide aux victimes (Secrétariat général) est informé mensuellement, dans les dix jours suivant la fin de la période concernée, des statistiques anonymisées générales relatives aux appels et évalue la qualité de la prestation fournie au cours de la période considérée.

Les statistiques produites mensuellement comprennent notamment :

- le nombre total d'appels reçus, dans le mois 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) :
 - o le nombre d'appels non pertinents (erreur, fantaisistes, muets...) ;
 - o la part de victimes d'infractions pénales
 - o 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 (infractions pénales ou non ; parmi les infractions pénales : atteintes aux biens, atteintes aux personnes, infractions à caractère sexuel, violences intrafamiliales, violences sur mineurs, abandon de famille,



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

- non représentation d'enfants, accident de la circulation, actes de terrorisme, traite des êtres humains...)
- 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 ;
 - les orientations proposées : données statistiques relatives aux orientations assurées en faveur des associations ou services ainsi que du suivi des appels ; répartition des orientations entre les services généralistes et spécialisés.
 - le nombre de mails reçus sur la boîte dédiée, 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.

9.2 - RAPPORT ANNUEL

Le prestataire remet annuellement à l'administration, dans les dix jours ouvrés suivant la date anniversaire du marché, un rapport annuel 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 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 avant, dans et après les délais prévus ;
- la durée moyenne de conversation ;



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

- le taux d'efficacité (équivalant au taux de transfert vers une structure traitante au premier appel) ;
- taux d'appel non traités et leurs raisons ;
- taux de satisfaction émanant des enquêtes

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.

Il rend compte précisément des effectifs dédiés au service et détaille les formations suivies.

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

ARTICLE 10 – TRAVAUX PREPARATOIRES AU DEPLOIEMENT DES PRESTATIONS

10.1 – TRAVAUX PREPARATOIRES

Le cas échéant, le titulaire entrant, l'administration ainsi que le titulaire « sortant » devront, dès la notification d'attribution du marché, participer activement aux travaux préparatoires au déploiement effectif des prestations qui relèveront de sa responsabilité contractuelle dès le 27 janvier 2026.

Ces travaux consisteront principalement en :

- la transmission des modalités d'exécution technique par le titulaire sortant au titulaire « entrant » (fiches de procédure, serveur du 116 006, données collectées...),
- la prise en main du numéro 116 006 par le titulaire « entrant »,
- la transmission des carnets d'adresse et données nécessaires à l'exploitation du numéro 116 006 par le titulaire « sortant » au titulaire « entrant ».

D'autres sujets pourront être abordés en tant que de besoin.



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

L'administration s'assurera de l'effectivité de ces travaux à travers l'organisation de points réguliers (cf. art. 10.2) et suivra les étapes d'avancement des travaux, en procédant à des ajustements si nécessaire.

Cette prestation est comprise dans la tarification forfaitaire des prix de la DPGF.

10.2 – COMITOLOGIE DEPLOIEMENT

Un calendrier commun aux deux titulaires (sortant et entrant) des travaux préparatoires au déploiement des prestations est demandé par l'administration dans les jours suivant la notification du marché.

Des réunions obligatoires réunissant l'Administration, le titulaire sortant et le titulaire entrant sont organisées par l'Administration afin qu'elle puisse superviser l'avancement des travaux préparatoires.

Ces réunions sont prévues les semaines suivantes (le jour, l'heure, le lieu et les modalités seront fixés ultérieurement par l'Administration en lien avec les titulaires sortant et entrant) :

- semaine 49,
- semaine 51,
- semaine 03.

D'autres points pourront s'ajouter en tant que de besoin.