



**MINISTÈRE  
DES ARMÉES  
ET DES ANCIENS  
COMBATTANTS**

Liberté  
Égalité  
Fraternité



<p><b><u>Service acheteur :</u></b> Plate-forme commissariat ouest (PFC O) Division Achats Publics Bureau Achats de formation Quartier Foch - BP 22 - 35998 - Rennes cedex 9</p>	<p><b><u>SIRET unique de l'Etat :</u></b> <b>110 002 011 00044</b> <b>(à utiliser pour la facturation électronique)</b></p> <p><b><u>SIRET PFC O :</u></b> 130 015 407 00013 <i>(pour information)</i></p>
<p><b><u>Service exécutant :</u></b> Se référer aux clauses administratives particulières (3<sup>è</sup>e partie du présent document) : article I. « Caractéristiques générales de l'accord-cadre » - « Parties prenantes »</p>	<p><b><u>Comptable assignataire :</u></b> Se référer aux clauses administratives particulières (3<sup>è</sup>e partie du présent document) : article I. « Caractéristiques générales de l'accord-cadre » - « Parties prenantes »</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>Points de contact :</u></b></p> <p><u>Procédure – suivi d'exécution :</u>      <a href="mailto:pfc-ouest-dap-bfo.charge-rel-entr.fct@intradef.gouv.fr">pfc-ouest-dap-bfo.charge-rel-entr.fct@intradef.gouv.fr</a>  <u>Facturation – paiement :</u>              <a href="mailto:pfc-ouest-dfin-fo.referent.fct@intradef.gouv.fr">pfc-ouest-dfin-fo.referent.fct@intradef.gouv.fr</a>  <u>Médiateur entreprise :</u>                <a href="mailto:minarm.mediateur-entreprises.fct@intradef.gouv.fr">minarm.mediateur-entreprises.fct@intradef.gouv.fr</a></p>	

**MARCHÉ PUBLIC**

**Réalisation de formation à la relation client au profit du ministère des Armées**

Code CPV : 80511000-9 - Services de formation du personnel

1 <sup>ère</sup> partie :	Clauses techniques particulières
2 <sup>ème</sup> partie :	Règlement de la consultation
3 <sup>ème</sup> partie :	Clauses administratives particulières
4 <sup>ème</sup> partie :	Engagement des parties
Annexes :	- 1 : Bordereau de prix - 2 : Fiche incident - 3 : Liste des groupements de soutien du Commissariat des Armées - 4 : RGPD - 5 : Cadre de réponse technique

**Références :**

- ⇒ Procédure :                              **DAF\_2024\_001128**
- ⇒ marché<sup>1</sup> :
- ⇒ EJ :

<sup>1</sup> Références complétées par le service acheteur après notification

## 1<sup>ère</sup> partie - Clauses Techniques Particulières

### Article 1 – Présentation du contexte

#### 1.1) Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a pour objet de former à la relation client le personnel du ministère des Armées dont les agents du Service du Commissariat des armées (SCA).

#### 1.2) Contexte

Depuis maintenant 5 ans, le SCA a développé des espaces dédiés au soutien des unités militaires. Les espaces d'Accès en Tout Temps, tout lieu Au Soutien (ATLAS) sont destinés à simplifier et rendre plus accessible le soutien au quotidien. Ils rassemblent en un même site convivial, sorte d'agence ouverte aux personnels soutenus et à leurs familles, l'ensemble des services auxquels il sera possible d'accéder par un front office ou une interface digitale, à proximité des unités opérationnelles soutenues.

Le SCA conduit sur la période de 2024 à 2025 une nouvelle évolution de son organisation locale et zonale de soutien, accompagnée d'une transformation de ses processus de soutien et une évolution des outils notamment informatiques.

Cette transformation se traduit concrètement par :

- Une nouvelle organisation des Groupements de Soutien Commissariat (GSC). Ils délivrent au quotidien les services de soutien. Dès 2025 ils seront tous construits sur une organisation standardisée et des processus revus.
- Un rapprochement des équipes de soutien et des soutenus au sein de pôles et espaces multiservices (ATLAS) au plus près des unités militaires,
- La « remontée » de certaines fonctions jusque-là assurées sur le terrain, vers des centres de back office,
- La création de nouveaux métiers,
- La réflexion sur des possibilités d'externalisation de fonctions.

A cela s'ajoute, la ré-internalisation de certaines fonctions dans les armées qui a pour conséquence une réorientation des activités des ATLAS vers le développement de nouvelles prestations et la recherche de nouveaux partenaires / prestataires.

Ainsi, la réorganisation de l'administration générale et du soutien commun (AGSC) implique pour les soutenus d'intégrer une approche client / usager dans leur métier.

La formation, à mettre en place, vise à apporter aux équipes en contact avec le public les outils méthodologiques de la relation client et les réflexes comportementaux indispensables dans leurs relations quotidiennes avec les soutenus, avec notamment, un module sur la gestion de conflit. L'enjeu de cette formation est d'insuffler une véritable culture du service à tous les agents concernés par une prestation de soutien en permettant l'amélioration de la qualité de service perçue par le client final.

#### 1.3) Principales fonctions en relation avec les clients, représentées au sein du SCA

- **Domaine de la gestion administrative :**

Les principales tâches sont les suivantes :

- Accueillir et renseigner les usagers physiquement ou par téléphone ;
- Assurer le suivi des demandes des usagers ;
- Consulter des données personnelles dans un système d'information ;
- Recueillir des données pour établir des cartes administratives ou un passeport de mission ;
- Numériser des documents ;
- Assurer les prises de rendez-vous ;
- Accueillir à termes les familles des usagers.

- **Domaine de la condition du personnel (mobilité, restauration, hôtellerie, loisirs, boutique)**

Les tâches principales sont les suivantes :

- Renseigner sur l'offre d'hôtellerie et assurer une réservation de chambre d'hôtel ;

- Préparer un dossier de logement et prendre rendez-vous avec le bureau logement ;
  - Recharger les comptes individuels des badges de restauration ;
  - Réserver et remettre les clefs d'un véhicule, carte d'essence, carte d'autoroute, GPS, etc ;
  - Réserver des billets SNCF ;
  - Assurer la gestion de déplacements et remettre les ordres de mission ;
  - Accéder ou aider à l'accès à la billetterie : loisirs, vacances, séjours, sorties, sport, etc ;
  - Proposer des activités et accessoires sportifs ;
  - Assurer la vente de souvenirs, presse, timbres, articles de première nécessité etc ;
  - Assurer le SAV pour certains services ;
  - Aider les usagers dans l'installation et la prise en main des outils dédiés à la mobilité (NOMAD, ALIDADE) ;
  - Accompagner les usagers dans les formalités nécessaires au départ en OPEX.
- **Domaine de la conciergerie, de l'habillement et de la gestion des espaces de travail**  
Les tâches principales sont les suivantes :
    - Effectuer la demande de bon de confection et commander les effets d'habillement ;
    - Délivrer des colis d'habillement et d'équipements de protection individuelle ;
    - Prendre rendez-vous avec les maîtres ouvriers (tailleurs, bottiers) ;
    - Envoyer et recevoir des colis et courriers ;
    - Proposer un espace de travail collaboratif (accès au WIFI, imprimante, etc.) ;
    - Assurer le SAV pour certains services, notamment l'habillement.

## Article 2 – Objectifs attendus

L'objectif principal de cette formation est de professionnaliser les agents en tant qu'expert de la relation client, d'amorcer le changement culturel des agents de « front » et « middle office » et de leurs managers pour passer d'une vision « usager » à une vision « client », dans la relation souteneurs-soutenus.

Le niveau de connaissance visé pour les opérateurs de « front office » et « middle office » est l'application.

Concernant les managers de proximité, le niveau de connaissance attendu est la maîtrise de l'activité.

A l'issue de la formation, les stagiaires sont capables de :

### a) *S'adapter à la stratégie client du SCA*

- Appliquer les valeurs de service du SCA dans le cadre de leur prestation de service et prendre en compte la perception du client soutenu (notre engagement au plus près des forces armées, l'excellence dans chaque action, l'innovation au service du soutien et forts de nos différences, unis dans notre mission) ;
- Comparer les services :
  - Ancien service : guichet, monopole, attentes basiques, réponses standardisées ;
  - Nouveau service : des clients mieux informés, un meilleur suivi de la demande, prise en compte l'évolution des attentes clients notamment :
    - Connaissance du client grâce à la data ;
    - Prise en compte des attentes spécifiques : plus de réactivité, délais de réponse ou de délivrance plus court, une meilleure fiabilité, crédibilité, accessibilité et fluidité dans les différents échangeurs ;
    - Qualité perçue des installations ;
  - Évolution du parcours client :
    - Traçabilité des demandes ;
    - Accès en ligne aux services ;
    - Traitement des réclamations clients ;

- Croisement des informations : Intégration des demandes physiques (guichet) et digitales (outils en ligne).

*b) Connaître les mesures prises par le SCA pour manager sa relation client*

- Vision client contre vision produit, modèle plus relationnel, expérience client, promesse maîtrisée ;
- Homogénéisation des comportements, courtoisie, cohérence produit-marque-soutenant, mesure de la conformité de la prestation ;
- Mise en place d'indicateurs de la satisfaction client, compréhension des attentes des clients, mesure des écarts, simplification des procédures.

*c) Savoir se positionner dans l'équipe pour assurer la qualité de service et les valeurs de la marque SCA :*

- Rôle de l'agent pour assurer la qualité de service : compréhension et réponse au client, polycompétence (connaissances avérées dans une fonction prioritaire et compétence élémentaire dans une autre fonction du même domaine), marge de manœuvre pour apporter des solutions, travailler en équipe, solliciter son encadrant au bon moment, utiliser les outils de *reporting*, optimiser la ressource, produire de la valeur, proposer des améliorations internes ;
- Notion d'expérience client : la mission du soutenu et les valeurs des armées donnent naturellement du sens à l'expérience client au sein du SCA ;
- Qualité produit (fiabilité, rusticité-robustesse, sécurité, tests d'essais) ;
- Esprit d'équipe : assistance et confiance mutuelle.

*d) S'approprier les compétences relationnelles et communicationnelles*

- Mettre en œuvre des méthodes et comportements individuels permettant d'améliorer leur relation aux usagers ;
- Présentation des techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation ;
- Développer une communication positive, gérer l'impact de sa communication non verbale face à l'utilisateur : voix, gestes et regard ;
- Savoir gérer les comportements inadaptés : agressifs, manipulateurs, dépressifs ;
- Savoir reconnaître les comportements inadaptés ;
- Adopter les règles (assertivité notamment) pour gérer les comportements inadaptés ;
- Adapter les modes de communication en fonction des différents canaux de contact
  - L'accueil physique : accueillir, diagnostiquer, vérifier la demande, répondre à la demande, échanger, finaliser et prendre congé ;
  - Gérer la réception d'appel : se présenter, découvrir la demande, faire patienter l'interlocuteur, fournir une réponse adéquate, conclure l'entretien, prendre congé.

*e) Maîtriser la gestion du temps et du stress face à une activité à fort relationnel*

- Savoir gérer son temps, dans un contexte de fortes sollicitations, sur des périodes horaires souvent contraintes ;
- Pouvoir maîtriser son stress dans un contexte d'activités à volume très variable, qui peut comprendre des pics d'activité, dans des situations permanentes à fort relationnel.

Il s'agira d'aborder des notions théoriques et de mettre en scène des cas pratiques d'accueil de client (scénographies et mises en situation).

Ce dispositif de formation peut être complété pour un module complémentaire de formation d'une demi-journée permettant l'approfondissement des connaissances. Les points approfondis seront indiqués et précisés lors de l'émission du bon de commande.

### **Article 3 – Profils des intervenants**

#### 3.1) Profils des intervenants

Le titulaire s'engage à mettre en place l'équipe pédagogique dont les curriculum vitae ont été proposés lors de la consultation.

Le nombre minimal de profil d'intervenant est de 3 afin de pouvoir exécuter 3 sessions de formations en simultanées sur plusieurs lieux géographiques.

Les intervenants exercent des fonctions de formateurs ou de consultants experts du domaine de la relation clients et doivent être compétents en formation professionnelle pour adultes.

Ils disposent d'une expérience professionnelle et de qualités pédagogiques adaptées à la nature du besoin. Au minimum les intervenants doivent disposer d'une année d'expérience dans le domaine de la relation client et d'une année en tant que formateur pour formation pour adulte.

Les formateurs peuvent posséder une qualification reconnue dans le domaine d'intervention du marché.

Le titulaire réalisera un recueil des intervenants et de leur périmètre géographique, accompagné de leurs *curriculum vitae*, qui sera mis à disposition du bénéficiaire et actualisé dès l'intégration ou le retrait d'un intervenant. En cas de changement d'intervenants en cours d'exécution du marché, le remplacement est assuré par un intervenant justifiant d'une expérience professionnelle et d'une expertise au moins équivalente à celles de l'intervenant remplacé.

### 3.2) Récusation du personnel du titulaire

Le bénéficiaire se réserve le droit de récuser le personnel du titulaire en cas de manquements ou insuffisance professionnelle constaté de la part de l'intervenant.

Le personnel récusé devra être remplacé par le titulaire dans les 24 heures à compter de la notification de la récusation au titulaire par courriel.

Le remplacement du personnel récusé est assuré par un intervenant justifiant d'une expérience professionnelle et d'une expertise au moins équivalente à celles de l'intervenant remplacé.

### 3.3) Remplacement d'un intervenant en cours de session de formation

Pendant la formation, le titulaire s'engage à procéder au remplacement d'un intervenant absent dans un délai maximum d'une demi-journée. Le remplacement sera assuré par un intervenant suppléant possédant, pour la prestation à assurer, une qualification et des compétences au moins équivalentes à celles de l'intervenant initialement prévu. Le titulaire s'engage à fournir dans le même délai le CV de l'intervenant de remplacement. Celui-ci ne pourra intervenir qu'après validation du bénéficiaire.

## Article 4 – Préparation des sessions de formation

### 4.1) Réunion de lancement

Dès la notification du présent marché, le bénéficiaire procède à une réunion de lancement du marché en présence du titulaire.

Cette réunion a pour objet de :

- préciser les modalités de mise en œuvre du marché ;
- fixer le calendrier et les modalités d'élaboration des formations ;
- définir le calendrier prévisionnel de la 1<sup>ère</sup> année des différentes sessions (dates et lieux).

A l'issue de la réunion de lancement un compte rendu de réunion sera réalisé dans un délai de cinq jours par le titulaire et validé par le bénéficiaire, ce compte rendu devrait comporter les éléments cités en supra.

### 4.2 ) immersion en espace ATLAS

Dans un délai de 1 mois après la date de notification du marché, une immersion en espaces ATLAS, à l'initiative du bénéficiaire, d'une durée maximum d'une demi-journée doit permettre aux intervenants du prestataire (a minima les 3 requis) de mieux appréhender l'environnement professionnel des stagiaires du SCA, de recueillir les informations et documents nécessaires à la préparation de ses interventions et des cas pratiques et compléter au tant que de besoin les fiches pédagogiques. La transmission de documents sera assurée par le bureau DCSCA/SDMPN/RSIM.

Le lieu de l'immersion est déterminé conjointement entre le titulaire et le bénéficiaire afin de limiter les déplacements.

## Article 5 – Organisation de la formation

### 5.1) Population concernée

Les agents à former sont des personnels civils (catégories A, B et C) et militaires (officiers, sous-officiers et militaires du rang).

La population à former est d'environ 300 agents/an, soit des groupes de 12 agents au maximum, sur l'ensemble du territoire métropolitain Corse comprise à raison de 30 sessions par an.

Au sein de cette population, 2 catégories sont distinguées :

- les opérateurs qui suivront une formation permettant d'atteindre un niveau d'application ;
- les encadrants qui suivront une formation de maîtrise de l'activité.

Le nombre d'agent à former et le nombre de session sont des estimations qui n'engagent pas l'administration.

### 5.2) Lieux de formation

Les sessions de formations se déroulent :

- En présentiel dans les locaux mis à la disposition par le bénéficiaire.
- Ou en présentiel dans les locaux mis à la disposition par le titulaire. Les lieux d'exécution des formations dans les locaux du titulaire doivent être accessibles en transports en commun : métro, bus, tramway, RER et depuis les gares ou les aéroports.

Dans les deux cas ci-dessus, les lieux de formation suivants sont obligatoires dans l'exécution du marché :

- Paris (75) et départements d'Ile de France : Seine et Marne (77) ; Yvelines (78) ; Essonne (91) ; Hauts de Seine (92) ; Seine Saint Denis (93) Val de Marne (94) ; Val d'Oise (95).
- Metz (57) ;
- Brest (29)
- Nancy (54)
- Rennes (35) ;
- Bordeaux (33) ;
- Toulon (83)
- Lyon (69).

La formation est souhaitable dans les villes d'implantation d'un Groupement de soutien du commissariat des Armées sur le territoire métropolitain Corse comprise (liste des villes et des sites concernés en annexe 3),

Le lieu et les modalités de formation sont indiqués dans le bon de commande notifié au titulaire.

### 5.3) Calendrier et horaire des formations

Chaque année, dans le cadre de la réunion de pilotage annuelle, le bénéficiaire fixe les dates prévisionnelles des sessions en concertation avec le titulaire de l'accord-cadre en fonction des impératifs opérationnels des personnels connus à cette date.

Aucune formation n'a lieu entre le 15/07 et le 15/08.

La formation a lieu de 9h à 17h (pause méridienne de minimum 45 min) du lundi au jeudi.

#### 5.4) Durée des formations

La durée de la session de formation dispensée est fixée à :

- 3 jours pour les opérateurs ;
- 2 jours pour les encadrants.

#### 5.5) Convocation

Le bénéficiaire transmet la liste des participants au titulaire ainsi que leur adresse de messagerie au minimum un mois avant la date de la session.

A réception de la confirmation de la session par le bénéficiaire, le titulaire envoie la convocation aux destinataires indiqués par le bénéficiaire, sous réserve de disposer de tous les éléments nécessaires et au moins trois semaines avant la formation.

La convocation se compose au minimum des documents suivants :

- Convocation individuelle ou collective ;
- Fiche pédagogique ;
- Modalités pratiques de la formation : dates, horaires, lieu de formation, plan d'accès.

### Article 6 – Livrables

#### 6.1) Après la réunion de lancement :

Le titulaire a un mois après la réunion de lancement pour transmettre par courriel au bénéficiaire les livrables suivants : le programme détaillé, la fiche pédagogique, le référentiel d'activités et de compétences et le modèle de fiche d'évaluation pour la formation des opérateurs et des encadrants, le compte rendu de la réunion de lancement.

#### 6.2) A l'issue de la session de formation :

Dans un délai de 48 heures après la fin de la session de formation, le titulaire transmet par courriel aux stagiaires un support de présentation et un memento récapitulant les principales notions de l'accueil client.

Le titulaire transmet par courriel au bénéficiaire dans un délai de 48 heures à l'issue de la session de formation, les fiches d'émargement établies par demi-journée pendant toute la durée de la formation, les attestations de stage précisant l'identité du stagiaire et les dates de session, et les fiches d'évaluation de la formation renseignées par les stagiaires.

#### 6.3) De manière annuelle

Le bilan annuel des formations est transmis, par le titulaire au bénéficiaire et à l'acheteur par voie dématérialisée, un mois avant la date de la réunion du comité de pilotage. Ce bilan annuel comprend :

- les chiffres clés (nombres de sessions et stagiaires pour chaque formation, bilan annuel financier des commandes ...) ;
- les points positifs ou négatifs relevés par le titulaire ;
- une synthèse et analyse des évaluations de la formation réalisée ;
- les propositions d'amélioration.

### Article 7 – Comité de pilotage

Dans un délai d'un mois à compter de la date anniversaire de l'accord cadre, le bénéficiaire organise un comité de pilotage annuel avec le titulaire ayant pour objectif d'établir un bilan de l'exécution du marché en soulevant les points positifs, les axes d'amélioration ainsi que le calendrier prévisionnel annuel.

A ce titre, le titulaire transmet par voie dématérialisée au bénéficiaire le bilan annuel des formations un mois avant le comité de pilotage annuel (cf. article 6.3).

A l'occasion de ce comité de pilotage, le bénéficiaire peut demander, si nécessaire, des évolutions et aménagements de la méthodologie ou des supports pour tenir compte des évolutions, des priorités et de l'organisation du SCA.

Le bénéficiaire peut également demander à faire évoluer le référentiel dans le cadre d'un projet de certifications professionnelles (RNCP).

### **Article 8 - Clause développement durable**

Tous les documents livrables doivent être mis à disposition de préférence au format dématérialisé et/ou sur supports en papier recyclé ou éco-labellisé garantissant l'usage d'un bois issu de forêts gérées durablement (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible). En cas de recours à la reprographie, le mode recto -verso et en noir et blanc est privilégié. Les documents papiers sont limités et le coût de la reproduction est compris dans le forfait global

Pour tous les documents dématérialisés partagés par le titulaire sont compressés autant que possible tout en conservant leur lisibilité.

Pour les déplacements, le titulaire privilégie, pour les différents sites concernés par l'accord cadre, les déplacements à pied, avec des véhicules à propulsion humaine ou en transports en commun.

## 2<sup>ème</sup> partie – Règlement de la consultation

Marché passé selon une procédure adaptée  
(article R.2123-1.3° du code de la commande publique)

Etapas	Action	Description
1	<b><u>Accéder au dossier de consultation</u></b>	Les documents sont accessibles uniquement par voie électronique, <a href="#">sur la plateforme des achats de l'Etat</a> (PLACE). Pas d'envoi papier.
2	<b><u>Renseigner sa candidature</u></b> , au choix	<p>Via le Document Unique de Marché Européen (DUME) simplifié, généré automatiquement au format .xml, à télécharger sur <a href="#">PLACE</a> puis à renseigner à l'aide de <a href="#">l'outil en ligne disponible ici</a>.</p> <p>En cas de groupement, chacun des membres doit fournir un DUME simplifié distinct.</p> <p>Les candidats soumis à l'article L.229-25 du code de l'environnement présentent, à la demande de l'acheteur, leur bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) établi conformément à l'article susvisé. En l'absence de présentation de celui-ci dans le délai fixé par l'acheteur, ce dernier se réserve le droit d'exclure le(s) candidat(s) concerné(s) de la procédure.</p> <p>Ou via <a href="#">les formulaires DC1 et DC2</a></p>
3	<b><u>Renseigner son offre</u></b>	<p>Les documents à fournir au titre de l'offre sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le présent document renseigné en 4<sup>ème</sup> partie ;</li> <li>- l'annexe financière ;</li> <li>- le mémoire technique (selon le cadre de réponse transmis en annexe 5) ;</li> <li>- une attestation d'assurance ;</li> <li>- un RIB.</li> </ul> <p>Les documents et informations doivent être rédigés en langue française</p> <p><i>Possibilité de présenter plusieurs offres en agissant à la fois :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en qualité de candidat individuel et de membre d'un ou plusieurs groupements d'opérateurs économiques ;</li> <li>- en qualité de membre de plusieurs groupements d'opérateurs économiques.</li> </ul> <p><i>En cas de cotraitance (groupement), la solidarité est exigée, pour l'exécution, soit du groupement, soit de son mandataire en cas de groupement conjoint, et ce à l'égard de chacun des membres du groupement. Chaque co-traitant présentera une attestation de mandat dûment signée.</i></p> <p><i>La partie IV devra être signée par l'ensemble des entreprises groupées, ou par le mandataire s'il justifie des habilitations nécessaires pour représenter les autres entreprises du groupement.</i></p> <p><i>En cas de sous-traitance, présentation d'un sous-traitant à l'aide du formulaire DC4</i></p> <p><i>Variantes interdites.</i></p> <p><b>Offres valables 120 jours à compter de la date limite de remise de la dernière offre.</b></p>
4	<b><u>Signature</u></b>	Seul le soumissionnaire retenu est tenu de signer le marché (4 <sup>ème</sup> partie). Toutefois, afin d'optimiser les délais de procédure, tout soumissionnaire peut le signer dès le dépôt de l'offre.
5	<b><u>Dépôt sur la PLACE</u></b>	L'ensemble des pièces doit être déposé sur la <a href="#">PLACE</a> avant les date et heure indiquées sur la <a href="#">PLACE</a> dans un fichier compressé au format ZIP ou équivalent.

<b><u>Analyse des offres</u></b>			
Le marché sera attribué au soumissionnaire ayant présenté l'offre économiquement la plus avantageuse, appréciée selon les critères pondérés suivants.			
<b>Critère technique</b> Noté sur 70 points	Sous-critère 1  Noté sur 40	<p><b><u>Qualifications et expériences des intervenants (présentées sous forme de CV)</u></b></p> <p>Il est obligatoire de proposer au moins 3 profils d'intervenants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Qualification des intervenants / 5 points</u> Chaque formateur sera noté selon le niveau de diplôme en rapport avec l'objet du marché et la note totale sera calculée selon la moyenne de l'ensemble des profils : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aucun diplôme dans le domaine objet du marché : 0 point</li> <li>- diplôme de niveau 6 (Licence, licence professionnelle, BUT et Maîtrise) : 3 points ;</li> <li>- diplôme de niveau 7 ou plus (Master, diplôme d'études approfondies, diplôme d'études supérieures) : 5 points.</li> </ul> </li> </ul>	/5 pts
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Expérience professionnelle en rapport avec l'objet du marché / 20 points</u> La notation sera faite avec la moyenne des notes des formateurs. Expérience moyenne des formateurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 1 et moins de 5 ans d'expérience : 0 point ;</li> <li>- Entre 5 ans et 10 ans d'expérience : 10 points ;</li> <li>- Au-delà de 10 ans d'expérience : 20 points.</li> </ul> </li> </ul>	/20 pts
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Expériences professionnelles dans la formation pour adultes / 15 points</u> La notation sera faite avec la moyenne des notes des formateurs. Expérience moyenne des formateurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entre 1 et moins de 5 ans d'expérience : 0 point ;</li> <li>- Entre 5 ans et 10 ans d'expérience : 7 points</li> <li>- Au-delà de 10 ans d'expérience : 15 points ;</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Pour que le profil soit recevable, chaque intervenant doit au minimum avoir un an d'expérience dans le domaine de la relation client <u>et</u> un an d'expérience en tant que formateur pour adulte.</b></p>	/15 pts
	Sous-critère 2  Noté sur 20	<p><b><u>Qualité pédagogique</u></b></p> <p><b><u>A - Qualité des fiches pédagogiques (15 points)</u></b> Le soumissionnaire transmettra les deux fiches pédagogiques suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- La fiche pédagogique pour les opérateurs ;</li> <li>- La fiche pédagogique pour les encadrants.</li> </ul> </p> <p><b><u>B - Qualité des supports de formation (5 points)</u></b> Le candidat doit transmettre deux extraits de supports de cours (pour les opérateurs et les encadrants). Leur analyse porte sur leur contenu, leur richesse et leur lisibilité, en lien avec la démarche pédagogique.</p>	/15 pts
		/ 5 pts	

	Sous-critère 3  Noté sur 10	<b><u>Ingénierie de la formation</u></b> - Moyens mis en œuvre pour la formation ; - Maillage territorial, Corse y compris, pour la réalisation des sessions de formation ; - Outils et méthodes permettant d'évaluer l'acquisition de connaissances et de compétences	/ 10 pts
<b>Critère prix</b> Noté sur 30 points		Le montant de l'offre considérée est calculé de la manière suivante : = [ 0,8 X (∑ des montants TTC poste 1 + ∑ des montants TTC poste 2) ] + [ 0,2 X (∑ des montants TTC poste 3 + ∑ des montants TTC poste 4) ]  Prix (offre la moins disante / offre du candidat noté) X 30	Noté / 30

### **Négociation**

L'acheteur pourra négocier les 3 meilleures offres. Dans ce cas, les autres offres sont éliminées. Toutefois, l'acheteur se réserve le droit d'attribuer le marché sur la base des offres initiales, sans négociation

L'offre économiquement la plus avantageuse est celle qui obtient la meilleure note sur 100.

Toute note technique inférieure à **35 points sur 70** points entraînera l'élimination de l'offre

### **Engagement RSE du ministère**

Le ministre des Armées est engagé dans une démarche d'achats responsables avec l'obtention des labels « égalité professionnelle femmes hommes » et « Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR).

Des informations complémentaires sur les engagements du ministère des Armées et les démarches de labellisation sont disponibles sur le site [www.achats.defense.gouv.fr](http://www.achats.defense.gouv.fr)

En outre, ce site a pour objectifs d'accueillir, orienter et informer les entreprises intéressées par les achats émanant du Ministère des Armées. Le site publie une information actualisée sur les avis d'appels publics à la concurrence des services acheteurs du ministère par interface avec la plateforme des achats de l'Etat (PLACE), les prévisions d'achats du ministère et les demandes d'information 5DI/RFI) ainsi que les données essentielles.

**3<sup>ème</sup> partie - Clauses Administratives Particulières****I. CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DU MARCHÉ****1.1 Forme et étendue :**

Le marché est un accord-cadre à bons de commande passé en vertu des articles L.2125-1.1°, R.2162-1, R.2162-2, R.2162-4 à R.2162-6, R.2162-13 et R.2162-14 du code de la commande publique. Il est conclu sans minimum et avec un montant maximum annuel de 250 000 € hors taxe.

Conformément à l'article R.2122-7 du code de la commande publique, l'acheteur se réserve le droit de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence portant sur des prestations similaires, dans les trois ans à compter de la notification du présent marché.

**1.2 Durée :**

Le marché est passé pour une durée d'un an à compter de sa date de notification. Il est reconduit tacitement à chaque date anniversaire, sans que sa durée totale ne puisse excéder quatre ans. Le titulaire ne peut refuser la reconduction. La décision de non-reconduction est notifiée au titulaire au plus tard deux mois avant la date anniversaire.

**1.3 Parties prenantes :**

**Acheteur :** L'acheteur est représenté par le Directeur de la PFC-O. Il agit pour toutes les formalités de notification, de non-reconduction, de modifications, de suivi administratif et de résiliation du marché. Il procède à la notification de la révision des prix.

Il agit au profit des bénéficiaires suivants :

- Les bénéficiaires sont les services du Commissariat des Armées.

Il est possible d'ajouter de nouveaux bénéficiaires par la formalisation d'un ordre de service établi par la PFC O.

L'acheteur donne délégation aux directeurs des organismes ci-dessous et leur service exécutant respectif afin de réaliser les actes d'exécution suivants pour les entités soutenues dans leur zone de compétence pour :

- l'émission des bons de commande ;
- l'établissement du service fait ;
- l'annulation ou la modification d'une prestation par l'acheteur ;
- l'établissement des pénalités ;
- les réfections ;
- les paiements des factures.

<b>ORGANISME DELEGATAIRE</b>	<b>SERVICE EXECUTANT*</b>	<b>COMPTABLE ASSIGNATAIRE</b>
Plate-Forme Commissariat Sud-Ouest Bordeaux (PFC Sud-Ouest)	D0410T7033	DDFIP du Finistère 4 Square Marc Sangnier CS 92839 29228 BREST CEDEX 2
Plate-Forme Commissariat Ouest Rennes (PFC Ouest)	D0410U5035	
Plate-Forme Commissariat Brest (PFC Brest)	D04666C029	

Plate-Forme Commissariat Sud Est Lyon (PFC Sud Est)	D04666B069	DDFIP de la Loire 11 rue Mi-Carême BP 20502 42007 SAINT-ETIENNE
Plate-Forme Commissariat Est Metz (PFC Est)	D0410U4057	DDFIP de la Moselle 1 rue François de Curel BP 41054 57036 Metz Cedex
Plate-Forme Commissariat Sud Toulon (PFC Sud)	D0425XO083	DDFIP du Var Place Besagne – Centre Mayol 83 000 Toulon
Plate-Forme Commissariat Paris (PFC Paris)	D04666A078	DDFIP des Yvelines Division Dépenses Pôle Gestion publique Secteur Dépense Militaire 16 avenue de St Cloud 78018 VERSAILLES Cedex

\* Code service exécutant à utiliser pour la facturation électronique

#### Titulaire :

Le titulaire est l'opérateur économique qui conclut le marché avec l'acheteur. En cas de groupement des opérateurs économiques, le « titulaire » désigne le groupement, représenté, le cas échéant, par son mandataire.

#### **1.4 Clause de réexamen :**

Le présent marché peut faire l'objet, conformément à l'article R. 2194-1 du code de la commande publique, de modifications, formalisées par un ordre de service ou un avenant, dans les conditions et selon les modalités définies ci-dessous :

- de changement de personne ayant le pouvoir d'engager le titulaire ;
- de changement de raison sociale, dénomination ou forme juridique sous laquelle le titulaire exerce ;
- de changement de ses coordonnées postales ou bancaires ;
- de façon générale, pour apporter toutes les modifications importantes de fonctionnement du titulaire pouvant influencer sur le déroulement de l'accord-cadre ;
- d'ajouter une prestation dans le cadre d'une évolution du référentiel dans le cadre d'un projet de certifications professionnelles (RNCP).

En cas de circonstances imprévisibles modifiant de manière significative les conditions d'exécution du marché, les parties pourront convenir des évolutions contractuelles par avenant, dans le cadre de l'article R2194-5 du code de la commande publique et selon les modalités précisées à l'article 25 du CCAG/FCS.

#### **1.5 Langue :**

Toutes les réunions ou correspondances requièrent l'usage du français

## **II. PIÈCES CONTRACTUELLES**

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG/FCS, le marché est constitué par les pièces contractuelles énumérées ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

- le présent marché et ses annexes, dans la version résultant des dernières modifications éventuelles, dont l'exemplaire original conservé dans les archives de l'administration fait seul foi ;

- le cahier des clauses administratives générales applicable aux marchés publics de fournitures courantes et services (CCAG/FCS) approuvé par arrêté du 30 mars 2021. Le CCAG/FCS est disponible sur le site Internet Légifrance :  
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043310341> ;
- les actes spéciaux de sous-traitance et les actes modificatifs éventuels, postérieurs à la notification du marché ;
- les bons de commande.

Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents du titulaire (notamment dans des documents commerciaux) ne peut s'intégrer au présent marché.

Le code de la commande publique est consultable sur le site Internet Légifrance :  
<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGITEXT000037701019/>

### **2.1 Bons de commande :**

La réalisation de la prestation est subordonnée à la notification, par l'organisme délégataire, d'un ou plusieurs bons de commande, émis au fur et à mesure des besoins. Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché et sont poursuivis jusqu'à leur complète exécution, sans prolonger la durée d'exécution du marché de plus de six mois.

Chaque bon de commande est adressé au titulaire au plus tard 4 semaines avant le début de la prestation, par tout moyen permettant de déterminer de façon certaine sa date de réception, et comporte notamment les indications suivantes :

- |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- la référence interne correspondant au n° EJ (engagement juridique) CHORUS figurant en page de garde du marché ;</li> <li>- numéro et date de commande ;</li> <li>- nature de la prestation;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- date(s) d'exécution de la prestation ;</li> <li>- lieu(x) d'exécution ;</li> <li>- prix hors taxe ;</li> <li>- montant de la TVA ;</li> <li>- prix toutes taxes comprises.</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

La signature des bons de commande, qu'elle soit électronique ou non, n'est pas requise.

### **2.2 Annulation ou modification par l'organisme délégataire :**

L'organisme délégataire sur demande du bénéficiaire, pourra modifier ou annuler une commande, sans indemnité, jusqu'à quinze jours avant le début de la prestation. Passé ce délai, une indemnité pourra être exigée par le titulaire au titre de dédommagement, elle sera de 20% du montant HT de la commande.

### **2.3 Annulation par le titulaire :**

En cas d'annulation d'une prestation ayant fait l'objet d'un bon de commande, le titulaire informe le bénéficiaire dans les meilleurs délais et au plus tard quinze jours calendaires avant la date de début de prestation.

En cas d'annulation hors délais, il sera fait application de pénalités (cf. article V modalité de contrôle d'exécution/ pénalités).

En cas d'annulations récurrentes, qui ne relèvent pas de cas de force majeure de la part du titulaire, le marché pourra être résilié aux torts du titulaire.

## **III. SOUS-TRAITANCE**

La sous-traitance de la totalité du marché est interdite. Le titulaire peut sous-traiter l'exécution de certaines parties du marché sous réserve de l'acceptation du (ou des) sous-traitant(s) par l'acheteur et l'agrément de ses (leurs) conditions de paiement. La validité de l'acte spécial de sous-traitance (DC4) correspond à la durée initiale du marché. En cas de reconduction du marché, la déclaration de sous-traitance est réputée reconduite dans les mêmes conditions.

## IV. RESPONSABILITÉ - SÉCURITÉ

### 4.1 Accès aux enceintes militaires

Les prestations étant à exécuter dans des lieux où des mesures de sécurité s'appliquent en vertu des dispositions législatives ou réglementaires, le titulaire doit observer les dispositions particulières que le bénéficiaire lui a communiquées.

Sous quinze jours à compter de la notification de l'accord cadre, le titulaire transmet au bénéficiaire la liste nominative des personnels susceptibles d'intervenir pour la réalisation des prestations (intervenants et remplaçants). Ces renseignements sont nécessaires pour la réalisation de l'enquête de sécurité les concernant. Le titulaire sera tenu de remplacer les personnels faisant l'objet d'un avis autre que favorable, sur demande de l'acheteur.

Les modifications pouvant intervenir dans la composition du personnel doivent être portées à la connaissance de l'administration dès survenance.

Les prestations du présent accord-cadre ne pourront en aucun cas débiter avant obtention de l'autorisation notifiée par l'administration.

### 4.2 Protection des données à caractère personnel – particularités applicables aux militaires - Dispositif applicable au traitement des données à caractère personnel de militaires nécessaires à l'exécution du marché

Le titulaire est tenu au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel, auxquelles il a accès pour les besoins de l'exécution du marché.

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, les parties s'engagent à respecter le dispositif de l'article 117 de la loi du 3 juin 2016 applicable au traitement de données à caractère personnel de militaires (DCPM) et, en particulier, les articles L.4123-9-1 et R.4123-45 et suivants du code de la défense. Pour rappel, les DCPM sont l'association de données à caractère personnel relatives à la mention de la qualité de militaire à des données qui permettent l'identification de la personne, telles que le nom et le prénom.

Au titre de ce dispositif, il appartient au titulaire de communiquer à la Direction du Renseignement et de la Sécurité de la Défense (DRSD), le nom et les coordonnées de son responsable de traitement des données (RTD), autrement dit, la personne physique du titulaire du marché ayant un accès direct ou la possibilité d'un tel accès aux DCPM.

En outre, le personnel du titulaire du marché peut faire l'objet d'une enquête administrative visée par le code de la défense, pendant toute l'exécution du présent marché.

#### Le RTD s'engage notamment à :

- a) Informer la DRSD de l'existence d'un traitement comportant des DCPM ;
- b) Informer les personnes accédant aux DCPM de la possibilité de faire l'objet d'une enquête administrative ;
- c) Refuser aux personnes, dans les plus brefs délais, l'accès aux données dans le cas où une enquête révélerait une menace pour la sécurité dudit traitement ;
- d) Notifier dans les plus brefs délais la DRSD (par tout moyen), en cas de divulgation ou d'accès non autorisé aux données.

NB : l'information, par le titulaire du marché à la DRSD, de l'existence d'un traitement de données comportant des DCPM, s'opère en complétant un formulaire prévu à cet effet, disponible sur le site internet de la DRSD, et en l'envoyant à l'adresse mail suivante : [drsd-dcpm-declaration.accueil.fct@intradef.gouv.fr](mailto:drsd-dcpm-declaration.accueil.fct@intradef.gouv.fr).

Tout manquement à la présente clause peut entraîner la résiliation de plein droit du présent marché.

#### Informatique et libertés

Dans le cas où le titulaire est amené à utiliser ou à créer des fichiers informatiques nominatifs, il s'engage à respecter toutes les dispositions de la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée.

Le titulaire s'engage également à faire application de la réglementation relative aux traitements de données à caractère personnel, et notamment du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen

et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « Règlement Général sur la Protection des Données » : RGPD). À ce titre, il prend notamment toutes les dispositions pour que lui-même, ses préposés et ses sous-traitants respectent ladite loi et ses textes d'application (annexe 3 au CCP).

#### **4.3 Assurance :**

Le titulaire doit pouvoir justifier, durant toute l'exécution du marché, qu'il est titulaire d'une assurance "responsabilité civile de chef d'entreprise" pour l'ensemble des prestations, couvrant les dommages de toute nature causés par ses employés dans le cadre du marché.

#### **4.4 Attestations fiscales et sociales :**

Le titulaire doit fournir ou mettre à disposition, tous les 6 mois à compter de la notification et jusqu'à la fin de son exécution, les documents inscrits aux articles D. 8222-5 et D. 8222-7 du code de travail en respectant les dispositions de l'article D 8222-8 de ce même code, ainsi qu'une attestation de régularité fiscale. Le titulaire est dispensé de cette formalité si l'acheteur peut accéder aux données gratuitement via un espace numérique.

L'attestation de régularité fiscale peut être demandée :

- au service des impôts des entreprises (SIE) pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu (en utilisant le formulaire n°3666) ;
- en ligne sur [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) pour les entreprises soumises à l'impôt sur les sociétés (délivrance en temps réel).

#### **4.5 Certification des entreprises suite à l'exécution des marchés et accords-cadres**

Certificat de bonne exécution de marché (CBEM).

Le Ministère des armées peut délivrer au titulaire du présent contrat ayant donné toute satisfaction dans l'exécution de ses obligations, un « certificat de bonne exécution de marché », ceci sur demande du titulaire ou de sa propre autorité.

La décision de délivrer ce certificat est soumise à la libre appréciation du ministère des armées qui dispose, à cet égard, d'un pouvoir discrétionnaire. La délivrance d'un tel certificat pourra notamment être refusée si : (liste non exhaustive)

- la qualité ou la quantité des livrables ou prestations attendu(e)s n'est pas conforme aux stipulations contractuelles ;
- la relation commerciale s'est révélée difficile ;
- le titulaire se voit appliquer des pénalités pour retard ;
- le contrat est résilié aux torts du titulaire.

## **V. MODALITÉS DE CONTRÔLE D'EXÉCUTION**

### **5.1 Constatation de l'exécution des prestations :**

Par dérogation aux articles 28 à 30 du CCAG/FCS, les opérations de vérifications destinées à constater que les prestations répondent aux exigences du marché sont réalisées par le bénéficiaire.

### **5.2 Service fait :**

L'organisme délégataire peut décider de mettre en œuvre la procédure de service fait présumé. Cette procédure permet, lors de la liquidation de la facture, de présumer la conformité qualitative et quantitative de la livraison ou de la prestation à l'engagement juridique, sans préjudice des stipulations du marché relatives à l'admission des prestations. Si, postérieurement au paiement, il est constaté que des sommes ont été payées indûment, le titulaire doit, après demande écrite (courrier ou courriel) de l'organisme délégataire, procéder sans délai au remboursement des sommes concernées par précompte sur les factures suivantes. Les montants concernés figurent expressément dans le détail de facturation.

Par exception, en cas d'impossibilité pour le titulaire de procéder au remboursement dans les conditions évoquées ci-dessus, une facture d'avoir correspondant au montant perçu indûment est transmise à la personne publique. Lorsque la procédure de remboursement prévue ne peut être mise en œuvre, la personne publique émet un ordre de recouvrement (titre de perception) à l'encontre du titulaire.

Le recours à la procédure de service fait présumé demeure réversible. L'organisme délégataire peut, à tout moment, en décider la suspension, notamment en cas de difficultés d'exécution graves et/ou répétées, et conditionner les paiements à la constatation effective du service fait par le bénéficiaire.

### **5.3 Incidents :**

Les incidents constatés dans l'exécution du marché seront mentionnés sur la fiche incident visée de manière contradictoire entre le bénéficiaire et le titulaire (annexe 2 au présent marché) et transmise à l'organisme délégataire afin d'effectuer les éventuels calculs de réfaction ou de pénalité.

### **5.4 Pénalités :**

Par dérogations à l'article 14.1 du CCAG/FCS, si le titulaire n'exécute pas la prestation dans le délai contractuel (ou à la date fixée dans le bon de commande), il encourt des pénalités suivantes :

FAIT DECLENCHEUR	PENALITE
Annulation du titulaire moins de 15 jours avant la date de début de la prestation (article 2.3 du CCAP)	20% du montant HT de la commande
Si le titulaire du marché ne transmet pas les livrables (programme, fiche pédagogique, référentiel d'activité et de compétence, et modèle de fiche d'évaluation) demandés au plus tard 1 mois à l'issue de la réunion de lancement (article 6.1 du CCTP).	100 € par jour de retard
Si dans un délai de 48 heures à l'issue de la formation, le titulaire ne transmet pas : le support de présentation, le memento, les fiches d'émargement, les attestations de stage, et les fiches d'évaluation renseignées par les stagiaires. (article 6.2 du CCTP)	50 € par jour de retard
Non-remplacement d'un intervenant absent ou récusé dans le délai contractuel (article 3.2 et 3.3 du CCTP)	100 € par jour de retard
Non transmission du bilan annuel (article 6.3 du CCTP)	100 € par jour de retard

La pénalité sera appliquée sur une facture suivant le fait générateur ou fera l'objet d'un titre de perception.

### **5.5 Réfections :**

Lorsque l'organisme délégataire estime que les prestations, sans être entièrement conformes, peuvent néanmoins être admises, une réfaction de prix proportionnelle à l'importance des imperfections constatées peut être appliquée. Elle ne peut être notifiée au titulaire qu'après qu'il a été mis à même de présenter ses observations. Il peut être décidé qu'une prestation n'ayant pas donné satisfaction soit exécutée une nouvelle fois. Seule une de ces formations sera réglée.

Une fiche incident (annexe 2) sera établie en apportant les éléments indispensables à la mise en place de cette réfaction. L'organisme délégataire dresse un décompte de réfaction au titulaire qui en accuse réception. Celui-ci dispose d'un délai de quinze jours pour faire connaître ses remarques par mail. En cas de silence du titulaire dans le délai imparti, une décision de réfaction sera adressée au titulaire. La réfaction sera appliquée sur une facture suivant le fait générateur ou fera l'objet d'un titre de perception.

### **5.6 Défaillance du titulaire :**

Le titulaire est considéré comme défaillant s'il n'est pas en mesure d'exécuter totalement la prestation. En cas de défaillance, le titulaire est mis en demeure, par tout moyen permettant de déterminer de façon certaine sa date de réception, d'honorer ses engagements dans un délai de 8 jours. Passé ce délai, il peut être fait application par l'acheteur de l'article 45 du CCAG/FCS (exécution aux frais et risques du titulaire).

## **VI. MODALITÉS FINANCIÈRES**

### **6.1 Contenu et forme des prix :**

Le marché est conclu à prix unitaires. Ils comprennent :

- la documentation pédagogique ;
- tous les frais généraux, charges sociales ;
- les frais d'assurance et de garanties ;
- les impôts, taxes fiscales et parafiscales en vigueur ;
- les frais de déplacement ;
- la production et l'envoi des livrables au format dématérialisée.

Dans tous les cas, les prix sont réputés comprendre toutes les dépenses résultant de l'exécution des prestations et assurer au titulaire une marge pour risques et bénéfices. Les prix, établis en euros à l'unité réglementaire (deux décimales) toutes taxes comprises, figurent au bordereau de prix (4<sup>ème</sup> partie du marché).

### **6.2 Avance :**

Sauf refus du titulaire exprimé en 4<sup>ème</sup> partie du marché (engagement des parties), une avance égale à 5% du montant toutes taxes comprises du bon de commande considéré (ou 30% pour une PME) est accordée au titulaire dans les conditions fixées par les articles L.2191-3, R.2191-3 et suivants du code de la commande publique. Le délai global de paiement de l'avance court à partir de la date de notification du bon de commande.

### **6.3 Révision des prix :**

Les prix sont réputés établis aux conditions économiques du mois dans lequel est incluse la date limite de dépôt de la dernière offre.

La révision s'effectue une fois par an, à la date anniversaire de notification du marché, par référence à l'indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Services administratifs, soutien (NAF rév. 2 section N) - Base 100 en décembre 2008 (réf. n° 001565196) relevé sur le site [www.indices.insee.fr](http://www.indices.insee.fr) de l'INSEE.

Le prix révisé (P) est obtenu par application de la formule suivante :

$$P = P0 \text{ (ICTrev-TS / ICTrev-TS0)}$$

P = prix révisé hors TVA.

P0 = prix de l'offre hors TVA.

ICTrev-TS = valeur du dernier indice définitif connu à la date anniversaire de notification du marché.

ICTrev-TS0 = valeur de ce même indice diffusé au titre du mois dans lequel est incluse la date limite de dépôt de l'offre finale.

Il revient au titulaire de soumettre à l'acheteur les nouveaux prix révisés ainsi que le détail du calcul de ceux-ci, conformément à la formule ci-dessus, dans un délai d'un mois à compter de chaque date anniversaire du marché. La révision de prix est effective après accord écrit de l'acheteur et

s'applique aux bons de commande émis au titre des prestations réalisées à compter de la date d'application de la révision de prix.

Toutefois, en l'absence d'envoi de la révision du prix par le titulaire dans un délai de 1 mois à compter de la date d'anniversaire de l'accord-cadre, les prix ne seront pas révisés pour l'année à venir et aucune compensation ne sera accordée par la personne publique.

#### **6.4 Dématérialisation des factures :**

Le titulaire effectue l'envoi de ses factures en version dématérialisée via le portail Chorus Pro (<https://chorus-pro.gouv.fr>), sur lequel un kit de communication et de raccordement technique est disponible.

#### **6.5 Contenu des factures :**

Outre les mentions légales, les factures comportent les indications suivantes (en l'absence des mentions demandées, la facture est rejetée) :

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- la classification de l'entreprise PME/PMI/TPE, le cas échéant ;</li> <li>- le numéro de service exécutant de l'organisme émetteur du bon de commande ;</li> <li>- la domiciliation des paiements telle qu'elle figure à l'engagement des parties ;</li> <li>- le service bénéficiaire et l'adresse complète du lieu d'exécution ;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- la référence interne correspondant au n°EJ (engagement juridique) figurant sur la page de garde du marché ;</li> <li>- le numéro d'engagement du bon de commande, le cas échéant ;</li> <li>- le montant total hors taxes (HT) ;</li> <li>- le montant total toutes taxes comprises (TTC) ;</li> <li>- le numéro SIRET unique de l'Etat : 110 002 011 00044.</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **6.6 Règlement du marché :**

Le règlement est réalisé par virement sur le compte bancaire ou postal indiqué en 4<sup>ème</sup> partie du marché (engagement des parties). Les sous-traitants directs du titulaire, qui ont été acceptés et dont les conditions de paiement ont été agréées par l'acheteur, sont payés directement pour la partie du marché dont ils assurent l'exécution, lorsque que le montant de leurs contrats de sous-traitance est égal ou supérieur à 600€ HT. Le règlement des sommes dues s'effectue après exécution complète des prestations et indépendamment de la constatation du service fait, sous réserve que ce dernier soit présumé.

#### **6.7 Délai global de paiement**

Les sommes dues en exécution du marché sont payées dans un délai de trente jours suivant la date de réception de la demande de paiement par le service exécutant.

#### **6.8 Intérêts moratoires :**

Le défaut de paiement dans le délai réglementaire fait courir de plein droit, et sans autre formalité des intérêts moratoires au bénéfice du titulaire et des sous-traitants payés directement, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 €.

#### **6.9 Nantissement – cession de créance :**

L'acheteur délivre sur demande du titulaire et sans frais les pièces nécessaires pour une remise du marché en nantissement. Toute cession de créance sera directement notifiée par l'établissement cessionnaire au comptable assignataire.

## VII. LITIGES - DIFFÉRENDS

### 7.1 Règlement amiable des différends :

Tout différend survenant à l'occasion de l'exécution du marché doit faire l'objet, de la part du titulaire, d'un mémoire en réclamation adressé au service acheteur conformément à l'article 46 du CCAG/FCS (point de contact : [pfc-ouest-dap-bfo.charge-rel-entr.fct@intradef.gouv.fr](mailto:pfc-ouest-dap-bfo.charge-rel-entr.fct@intradef.gouv.fr)). Si le différend persiste, l'acheteur et le titulaire privilégient le recours à un comité consultatif de règlement amiable, à la conciliation, à la médiation ou à l'arbitrage. Le titulaire peut notamment saisir le médiateur des entreprises du ministère des armées. Point de contact : [minarm.mediateur-entreprises.fct@intradef.gouv.fr](mailto:minarm.mediateur-entreprises.fct@intradef.gouv.fr) (09 88 68 19 25 ou 0 800 02 71 27).

### 7.2 Contentieux :

En cas de contentieux, le droit français est seul applicable. En cas d'échec des tentatives de règlement amiable, le tribunal administratif de Rennes est seul compétent pour régler les recours et litiges qui pourraient opposer l'acheteur et le titulaire, même si ce dernier est étranger.

### 7.3 Résiliation :

Par dérogation à l'article 42 du CCAG/FCS, en cas de décision ministérielle, de dissolution ou de restructuration ayant une incidence sur le déroulement du marché, l'acheteur est fondé à résilier le marché pour motif d'intérêt général, sans que le titulaire puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

## VIII. DISPOSITIF DU MILITAIRE BLESSE

Un dispositif social est prévu dans le cadre de l'exécution du présent marché, il s'agit du dispositif du militaire blessé. Ce dispositif permet à un militaire blessé, suivi par Défense mobilité, de découvrir un métier, un secteur d'activité, le monde de l'entreprise, confirmer ou infirmer un projet professionnel, en réalisant un stage dans l'entreprise titulaire du marché. Le titulaire met en œuvre les mesures nécessaires afin d'assurer l'accueil en stage non rémunéré d'un ou plusieurs militaires blessés, identifiés par Défense mobilité, pour une durée allant de plusieurs jours à trois mois. Ce stage ne peut se dérouler que pendant la durée d'exécution du marché.

Il n'y a pas d'obligation pour le titulaire de former ou de recruter le stagiaire. Néanmoins, à la fin du stage, le titulaire peut proposer une formation ou un recrutement au militaire qu'il a accompagné.

#### Publics éligibles

Ce dispositif concerne les militaires accompagnés par Défense mobilité touchés par une blessure physique ou psychique.

#### Modalités de mise en œuvre du dispositif social

A la demande de Défense mobilité, lorsqu'un militaire blessé est intéressé par un des domaines d'activité proposés par le titulaire, le dispositif est mis en œuvre par le titulaire selon l'une ou plusieurs des modalités suivantes :

- une proposition de stage directement par l'entreprise titulaire ;
- une proposition de stage de l'un des membres du groupement en cas de groupement d'opérateurs économiques ;
- une proposition de stage d'un sous-traitant en cas de recours à la sous-traitance dans le cadre de l'exécution du marché.

En cas de groupement d'opérateurs économiques, le mandataire du groupement est l'interlocuteur unique de l'acheteur pour le suivi d'exécution du dispositif.

En cas de sous-traitance, le titulaire est l'interlocuteur unique de l'acheteur pour le suivi d'exécution du dispositif.

Dès notification, l'acheteur transmet les éléments suivants à Défense mobilité :

- Numéro du marché ;

- Date de notification ;
- Durée et date d'échéance ;
- Coordonnées du titulaire.

Le titulaire s'engage à communiquer à Défense Mobilité dans les trente (30) jours suivant la notification, et tout au long du marché en cas d'évolution, les éléments suivants :

- les domaines d'activités qu'il propose pour la réalisation d'un stage ;
- la localisation des sites concernés par l'exécution du marché (département et commune en France) ;
- leur accessibilité en transport en commun (oui / non) ;
- les coordonnées du référent entreprise qui est l'interlocuteur de l'Administration (acheteur et Défense mobilité) et qui sera chargé du suivi du dispositif.

Lorsqu'un militaire blessé est intéressé par l'un des domaines d'activités proposé par le titulaire, Défense mobilité prend contact avec le correspondant du titulaire. Commence alors un dialogue entre le titulaire, Défense mobilité et le militaire blessé afin de convenir des modalités de réalisation du stage.

Une fois la fiche de stage validée, une convention de stage est renseignée et signée par l'ensemble des parties prenantes (le militaire blessé, le titulaire et Défense mobilité).

Conformément aux termes de cette convention, le référent entreprise accueille le stagiaire en immersion complète dans ses locaux ou sur le lieu d'exécution des prestations définies au marché. Il accompagne le stagiaire dans le cadre des missions qui lui sont confiées, s'assure du bon déroulement du stage et en assure le suivi auprès de Défense mobilité.

Le stagiaire n'est pas gratifié par l'entreprise. Néanmoins, cette dernière peut mettre à disposition du stagiaire des tickets restaurant voire lui attribuer des aides aux transports.

#### Intervention de Défense mobilité

Défense mobilité est un service du ministère des Armées en charge de la reconversion. A ce titre, il accompagne chaque année vers l'emploi plus de 14 000 militaires et civils des armées en transition professionnelle ainsi que les conjoints des ressortissants des armées et de la gendarmerie nationale. Dans ce cadre, il accompagne également les militaires blessés qui souhaitent élaborer un nouveau projet professionnel.

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, Défense mobilité a notamment pour missions :

- d'accompagner le titulaire :
- dans l'expression des offres de stage au regard des caractéristiques de l'entreprise ;
- de lui proposer les modalités les plus appropriées de mise en œuvre de cette disposition sociale ;
- d'identifier et de lui proposer les profils du ou des militaires intéressés par les domaines d'activités proposés par le titulaire ;
- de s'assurer de la bonne exécution du stage conformément à la convention signée ;
- d'informer l'acheteur :
- lors de la signature d'une convention de stage ;\*
- de lui rendre compte de toute difficulté rencontrée ;
- de lui adresser un bilan annuel qualitatif de ces stages. Ce bilan est également transmis au titulaire.

#### Difficultés dans l'exécution du dispositif du militaire blessé

Le titulaire notifie à l'acheteur toute difficulté pour assurer l'accueil d'un militaire blessé en apportant les éléments justificatifs.

En cas de difficultés pour accueillir un militaire blessé, il en informe l'acheteur et Défense mobilité.

En cas de difficultés lors de la réalisation du stage, le titulaire informe son correspondant Défense mobilité dans les plus brefs délais afin qu'ils étudient ensemble les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés dans la convention de stage.

Si à l'échéance du marché, Défense mobilité n'a pas pris contact avec le titulaire, ce dernier est libéré de son engagement.

## **IX. DÉROGATIONS AU CCAG/FCS**

L'article II. du CCAP Pièces contractuelles déroge à l'article 4.1 du CCAG/FCS.

L'article V. du CCAP Modalités de contrôle d'exécution / constatation de l'exécution des prestations déroge aux articles 28 à 30 du CCAG/FCS.

L'article V. du CCAP Modalités de contrôle d'exécution / pénalités déroge à l'article 14.1 du CCAG/FCS.

L'article VII. du CCAP Litiges-différends / résiliation déroge à l'article 42 du CCAG/FCS.

## 4<sup>ème</sup> partie – Engagement des parties

### I. ENGAGEMENT DU TITULAIRE

#### I.1. Identification et engagement du titulaire

- Après avoir pris connaissance des pièces constitutives du marché public et conformément à leurs clauses, le signataire

*Nom commercial :*

*Dénomination sociale :*

*Adresse établissement et adresse siège social (si différente) :*

*Adresse électronique :*

*Numéro de téléphone :*

*Numéro SIRET :*

- s'engage,  sur la base de son offre et pour son propre compte ;  
 pour le compte du groupement identifié au I.2. ;
- à exécuter les prestations demandées aux prix indiqués dans l'annexe financière jointe au présent document.

#### I.2. Identification du groupement (*Uniquement en cas de groupement d'opérateurs économiques.*)

##### I.2.1 Identification des membres du groupement et mandat

Pour l'exécution du marché public, le groupement d'opérateurs économiques est :  conjoint ou  solidaire

En cas de groupement conjoint, le mandataire du groupement est :  conjoint ou  solidaire

**Par leur signature ci-après, les membres du groupement, donnent mandat au mandataire identifié au I.1, qui l'accepte :**

- pour les représenter vis-à-vis de l'acheteur et pour coordonner l'ensemble des prestations ;
- pour signer, en leur nom et pour leur compte, les modifications ultérieures du marché public.

<b>Désignation des membres du groupement</b> <i>nom commercial</i> <i>dénomination sociale</i> <i>adresses établissement et siège social (si différente de celle de l'établissement),</i> <i>adresse électronique</i> <i>numéros de téléphone numéro SIRET</i>	<b>Nom, prénom et qualité du signataire</b>	<b>Lieu et date de signature + Signature</b>

### I.2.2. En cas de groupement conjoint, répartition des prestations

<b>Membre du groupement</b> <i>nom commercial</i> <i>dénomination sociale</i>	<b>Prestations exécutées par les membres du groupement conjoint</b>	
	<b>Nature de la prestation</b>	<b>Montant € HT de la prestation</b>

### I.3. Compte (s) à créditer (*Joindre un ou des relevé(s) d'identité bancaire ou postal.*)

Nom de l'établissement bancaire :

Numéro de compte :

### I.4. Avance ([article R. 2191-3](#) du code de la commande publique)

Je renonce au bénéfice de l'avance :  (*cocher si renonciation*)

**Signature du marché public par le titulaire individuel ou le mandataire du groupement :**  
(Le signataire doit avoir le pouvoir d'engager la personne qu'il représente)

## II. ATTRIBUTION

Le directeur de la plate-forme commissariat Ouest de Rennes,  
attribue le marché à l'opérateur économique identifié au I.1

A Rennes, le

Signature

## ANNEXE 1 – Bordereau des Prix Unitaires

Poste	Prestations	Durée de la session en jour	Nombre de stagiaire maximum	Sur site mis à disposition par le ministère des Armées		Sur site mis à disposition par le titulaire	
				Prix unitaire en € HT pour une session	Prix unitaire en € TTC pour une session	Prix unitaire en € HT pour une session	Prix unitaire en € TTC pour une session
1	Formation relation client : Opérateurs	3	12				
2	Formation relation client : Encadrants	2	12				
3	Module supplémentaire : Opérateurs	0,5	12				
4	Module supplémentaire : Encadrants	0,5	12				

Taux de TVA : .....%

**ANNEXE 2 - Fiche incident**

Nom de l'organisme : Nom \_\_\_\_\_ du titulaire : \_\_\_\_\_

N° de marché : Date de \_\_\_\_\_ l'accord-cadre : \_\_\_\_\_

1	NATURE DE L'INCIDENT (ou des incidents)	Cocher la case correspondante	Détail DE l'incident (ou des incidents)
	- Non-respect du calendrier d'exécution des prestations		
	- Prestations non effectuées		
	- inadéquation du contenu pédagogique par rapport aux objectifs visés		
AUTRES MOTIFS :			
2	Actions menées par la formation	Cocher la case correspondante	Observations éventuelles
	- remarque verbale au titulaire		
	- remarque écrite au titulaire (document à joindre à la fiche d'incident)		
AUTRES (applications des dispositions prévues par le CCP)			
3	Traitement du ou des incidents par le fournisseur	Cocher la case correspondante	Observations éventuelles
	- incident(s) traité(s) rapidement et qui ne s'est (ne se sont) pas renouvelé(s) mais qui s'est (se sont) renouvelé(s)		
	- incident(s) en cours de règlement		
	- incident(s) non réglé(s) à ce jour		

DESTINATAIRE :

- PFC-O / Division Achats Publics  
Section relations clients  
Quartier Foch - B.P. n° 22 - **35998 RENNES Cedex**  
**9**  
Mail [pfc-ouest-dap-bma-cem.charge-soutien.fct@intradef.gouv.fr](mailto:pfc-ouest-dap-bma-cem.charge-soutien.fct@intradef.gouv.fr)

Ou service équivalent de l'organisme délégataire

A \_\_\_\_\_ le  
Signature du représentant de la personne  
publique

A \_\_\_\_\_ le  
Signature du représentant **du titulaire**

### ANNEXE 3 - Liste des groupements de soutien du commissariat des Armées

(Cette liste est susceptible de faire l'objet de modifications liées à l'évolution du SCA)

Dénomination	Trigramme	Pôles du GSC (sites)
GSC Angers	AGS	<b>Angers – Nantes</b> (Eblé, Verneau, Nantes, Montreuil-Juigné) <b>Fontevraud – Saumur</b> (Fontevraud, Saumur) <b>Champagne – La Flèche</b> (Auvours, La Flèche)
GSC Angoulême	AGE	<b>Angoulême</b> (Brie – La Braconne, Fayolle)
GSC Besançon	BSN	<b>Besançon</b> (Besançon Brun, Besançon Joffre, Besançon Hugo) <b>Belfort</b> (Maud'huy, Ailleret) <b>Valdahon</b> (Valdahon Gallieni) <b>Auxonne</b> (Auxonne – Marey – Monge, Dijon – Longvic Vaillant, Châlon-Sur-Saône, Autun)
GSC Bordeaux	BDX	<b>Bordeaux – Vayres – Beauséjour</b> (Bordeaux Nansouty, Bordeaux Xaintrilles, Beauséjour, Vayres Cdt Corvée) <b>Mérignac</b> (Mérignac BA 106) <b>Martignas – Souge</b> (Martignas – Souge) <b>Agen</b> (Agen Toussaint)
GSC Bourges	BRG	<b>Avord – Rosnay</b> (Avord, Rosnay) <b>Bourges – Neuvy – Pailloux</b> (Bourges, Neuvy-Pailloux Maréchal, Guerry)
GSC Brest	BST	<b>Landivisiau – Loperhet</b> (Landivisiau, Loperhet, Le Cranou) <b>Presqu'île de Crozon</b> (Lanvéoc, Ile Longue) <b>Lorient – Lann Bihoué</b> (Lorient Quai des Indes, Lorient BASEFUSCO, Lorient-Lann Bihoué)
GSC Brive-La-Gaillarde	BLG	<b>Brive – Limoges – Tulle</b> (Brive Laporte) <b>La Courtine</b> (La Courtine Camp)
GSC Calvi	CVI	(Calvi)
GSC Carcassonne	CCN	<b>Aude</b> (Carcassonne, Narbonne, Bram – La Lauzette, Castelnaudary Danjou) <b>Pyrénées Orientales</b> (Montlouis Citadelle, Collioure, Saillagouse)
GSC Cazaux	CZX	<b>Cazaux</b> (La Teste BA 120, Biscarosse)
GSC Cherbourg	CBG	<b>Cherbourg</b> (Cherbourg Rochambeau, Cherbourg famille Chantereyne) <b>Querqueville – Caen</b> (Querqueville, Caen Lorge Cité de l'Air)
GSC Clermont-Ferrand	CFD	<b>Clermont-Ferrand</b> (Desaix, Gentil, Moulin, Bourg-Lastic) <b>Issoire – Aurillac</b> (Issoire)
GSC Creil	CRL	(Creil, Taverny, Doullens)

GSC Draguignan	DGN	<b>Draguignan</b> (Draguignan Bonaparte, Nice Mont-Agel) <b>Canjuers</b> (Montferrat Canjuers) <b>Fréjus</b> (Fréjus COL Lecocq, Beuil) <b>Le Cannet des Maure</b> (Le Cannet Lejay)
GSC Luxeuil-les-Bains	LXB	<b>Epinal – Luxeuil – Saint-Sauveur</b> (Luxeuil-les-bains, Saint-Maurice-sur-Moselle) <b>Epinal</b> (Epinal)
GSC Evreux	EVX	<b>Evreux</b> (Evreux BA 105, Favières)
GSC Gap	GAP	<b>Pôle production</b> (Gap, Ancelle)
GSC Grenoble	GNB	<b>Varces – Montbonnot</b> (Varces de Reyniès, Montbonnot EPAE, Chambaran) <b>Annecy – Chamonix</b> (Cran-Gevrier Tom Morel, EMHM) <b>Chambéry</b> (Barby Roc Noir)
GSC Ile-de-France	IDF	<b>Saint-Germain-en-Laye</b> (Saint-Germain Quartier général des Loges, Suresnes-Mont-Valérien, Rueil-Malmaison, Maisons-Laffitte Galliéni, Houilles-Mille) <b>Arcueil – Vanves –Paris</b> (Arcueil, Mortier Bégin, Lourcine Pascal, Balard, Ecole militaire, Vanves, Brienne, Kremlin-Bicêtre) <b>Paris - Ecole militaire</b> (Paris Ecole militaire, Invalides, Val-de-Grâce, Fort de l'Est de Saint-Denis, Fort Neuf de Vincennes, Fort de Nogent) <b>Balard</b> (Balard) <b>Monthéry</b> (Monthéry Champrosay, Ollainville La Roche, Brétigny-sur-Orge, Fontainebleau) <b>Velizy – Villacoublay</b> (Vélizy – Villacoublay BA 107)
GSC Istres	ISR	<b>Istres – Miramas</b> (Istres BA 125, Miramas 4 RMAT DET) <b>Salon-de-Provence</b> (Salon-de-Provence BA 701) <b>Orange – Camaret</b> (Orange – Camaret, Mont-Ventoux, Orange Geille BA 115)
GSC Lille	LLE	<b>Lille – Dunkerque</b> (Saint-Ruth) <b>Douai – Denain</b> (Douai Corbineau)
GSC Lyon	LYN	<b>Lyon – Bron</b> (quartier général Frère, quartier général Sabatier, Bron) <b>Limonest – Roanne</b> (Limonest, Roanne) <b>La Valbonne – Ambérieu</b> (La Valbonne)
GSC Marseille	MRS	<b>Aix – Marseille</b> (Marseille Audéoud, Aix-en-Provence, Marseille Rendu, Marseille Sainte-Marthe) <b>Aubagne</b> (Aubagne) <b>Carpiagne</b> (Carpiagne)
GSC Metz	MTZ	<b>Metz – Montigny</b> (Metz De Lattre, Montigny Colin, Saint-Arnoul) <b>Metz – Thionville</b> (Metz Séré de Rivière, Woippy Clerc, Thionville Jeanne d'Arc)

		Verdun – Etain (Thierville Maginot, Etain Mantoux)
GSC Mont-de-Marsan	MDM	<b>Mont-de-Marsan</b> (Mont-de-Marsan BA 118, Captieux)
GSC Montauban	MTN	<b>Montauban</b> (Montauban Doumerc, Montauban Vergnes, Caylus Normand) <b>Castelsarrasin</b> (Castelsarrasin Marescot)
GSC Mourmelon-le-Grand	MML	<b>Mourmelon – Châlons-en-Champagne</b> (Mourmelon-le-Grand, Châlons-en-Champagne) <b>Mailly – Châtres</b> (Mailly, Châtres) <b>Suippes – Vouziers</b> (Suippes Manoury, Suippes Piémont) <b>Sissonne</b> (Sissonne) <b>Charleville-Mézières</b> (Charleville-Mézières) <b>Pôle Soutien Entraînement Manœuvres</b>
GSC NANCY	NCY	<b>Nancy</b> (Nancy Verneau) <b>Lunéville</b> (Lunéville) <b>Ochey</b> (Ochey) <b>Ecrouves</b> (Ecrouves)
GSC Nîmes	NMS	<b>La Cavalerie</b> (La Cavalerie de Castelnaud) <b>Laudun</b> (Laudun Rollet) <b>Garons</b> (Garons El Parras) <b>Nîmes</b> (Nîmes Garrigue, Nîmes Saint-Césaire, Nîmes Chabrières)
GSC Orléans	OAN	<b>Bricy</b> (Boulay-les-Barres Bricy) <b>Orléans – Olivet – Gien – Chanteau</b> (Orléans, Olivet Valmy)
GSC Pau	PAU	<b>Uzein – Lons – Grand Pau</b> (Lons Zirnheld, Pau Bernadotte, Uzein de Rose, Sedzère) <b>Bayonne – Dax</b> (Bayonne Berge, Grillet Paysan, Sax Navelet, Château Vieux, Anglet)
GSC Phalsbourg	PBG	<b>Phalsbourg</b> (Phalsbourg La Horie) <b>Sarrebourg – Dieuze</b> (Sarrebouurg, Dieuze) <b>Bitche</b> (Bitche Driant, Bitche Camp)
GSC Saint-Maixent-l'École	SMX	<b>Poitiers – Châtellerauld - Le Blanc</b> (Poitiers le Puloch, Poitiers Aboville) <b>Saint-Maixent, Fontenay-le-Comte</b> (Saint-Maixent Coiffe, Fontenay-le-Comte Chaffault)
GSC Rennes	RNS	<b>Rennes – Bruz</b> (Saint-Jacques-de-la-Lande quartier Lyautey, Saint-Jacques-de-la-Lande quartier Stéphant, Margueritte, Foch, Bruz Wiltz, Bruz DGA, Cesson-Sévigné) <b>Saint-Aubin-du-Cormier</b> (Saint-Aubin-du-Cormier) <b>Guer – Coëtquidan</b> (Guer) <b>Vannes – Meucon</b> (Vannes – Meucon, Penthièvre, Vannes Foch)
GSC Rochefort	RFT	<b>Rochefort – Saintes</b> (Echillais BA 721, Saintes EETAEE) <b>Cognac</b> (Chateaubernard BA 709) <b>La Rochelle</b> (La Rochelle – Beauregard)
GSC Saint-Christol	STC	(Saint-Christol)

GSC Saint-Dizier	SDZ	<b>Saint-Dizier – Marolles</b> (Marolles ERSA, Saint-Dizier) <b>Chaumont – Birenne</b> (Chaulmont d’Aboville, Birenne)
GSC Strasbourg	STB	<b>Haguenau</b> (Haguenau) <b>Strasbourg – Illkirch – Mutzig</b> (Strasbourg, Mutzig Moussy, Gresswiller, Illklich Leclerc) <b>Colmar</b> (Colmar, Meyenheim, Mullheim)
GSC Toulon	TLN	<b>Toulon Base navale</b> (Toulon Base navale vie Est, Toulon Base navale vie Ouest, Toulon Base navale Castigneau, Toulon Base Sainte-Anne) <b>Saint-Mandrier</b> (Saint-Mandrier Nord, Saint-Mandrier Sud) <b>Hyères – Cuers</b> (Hyères 54 RA Vassoigne, Hyères BAN)
GSC Toulouse	TLS	<b>Toulouse</b> (Cugnaux, Muret, Toulouse Pradère, Toulouse Pérignon, Toulouse Balma, Toulouse Niel, CDE FA 101) <b>Castres</b> (Castres, Lacaune) <b>Pamiers</b> (Pamiers) <b>Tarbes</b> (Tarbes)
GSC Tours	TRS	<b>Tours Nord – Romorantin</b> (Tulasne, Cinq Mars EAR 927, Romorantin DA 273) <b>Tours Centre Rannes</b> (Tours Rannes)
GSC Ventiseri	VTI	<b>Pôle production</b> (Ventiseri-Solenzara, Ajaccio)



## MINISTÈRE DES ARMÉES

### Protection des données à caractère personnel

Mise en conformité avec la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil du 27 avril 2016

#### ANNEXE 4 - RGPD au cahier des clauses particulières

Pour l'application des présentes, au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après, « **règlement général sur la protection des données** », RGPD), **le responsable de traitement est le bénéficiaire de l'accord-cadre, et le sous-traitant est le titulaire de l'accord-cadre.**

#### A. Objet

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le titulaire s'engage à effectuer pour le compte du bénéficiaire, les opérations de traitement de données à caractère personnel dans les conditions définies ci-après.

#### B. Description du traitement des données à caractère personnel nécessaires à l'exécution de l'accord-cadre

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

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte du bénéficiaire responsable de traitement des données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) :

- a) Les données à caractère personnel traitées sont les noms et prénoms des stagiaires.

Pour l'exécution des prestations objets des présentes, le bénéficiaire met à la disposition du titulaire les informations nécessaires suivantes : noms et prénoms des stagiaires.

#### C. Durée de l'engagement des parties

Les présentes clauses entrent en vigueur à compter de la notification de l'accord-cadre par l'acheteur au titulaire pour toute la durée d'exécution de l'accord-cadre.

#### D. Obligations du titulaire vis-à-vis du bénéficiaire

##### I. Confidentialité des données

Le titulaire s'engage à traiter les données **uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s)** qui fait/ont l'objet du présent accord-cadre.

En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis, il doit informer immédiatement le bénéficiaire de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public. Il ne doit pas procéder au transfert des données sans avoir obtenu l'autorisation préalable du bénéficiaire.

- a) **Garantir la confidentialité** des données à caractère personnel traitées dans le cadre des présentes clauses.
- b) Veiller à ce que les **personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel** en vertu des présentes clauses :
  - 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.
- c) **Prendre en compte**, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de **protection des données dès la conception et de protection des données par défaut**.

## II. Sous-traitance de niveau 2 ou sous-traitance ultérieure des activités de traitement

### **Option A (autorisation générale)**

Le titulaire de l'accord-cadre peut faire appel à un sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement clairement identifiées. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit l'acheteur et le bénéficiaire de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant, les dates de notification de l'accord-cadre et les dates du contrat de sous-traitance. L'acheteur doit recueillir l'avis du bénéficiaire, et dispose d'un délai minimum de 15 jours calendaires à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si l'acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

### **Quelle que soit l'option retenue** (autorisation générale ou spécifique)

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant (tant aussi bien au sens du RGPD, que du sens de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance) par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou tout autre document équivalent (téléchargeable sur <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat>).

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte du bénéficiaire. Il appartient au titulaire de l'accord-cadre de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes 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 règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le titulaire de l'accord-cadre demeure pleinement responsable devant le bénéficiaire et l'acheteur de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

## III. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au bénéficiaire de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

## IV. Exercice des droits des personnes

Le titulaire doit aider le bénéficiaire à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : 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).

La formulation et le format de l'information doivent être convenus avec le bénéficiaire avant la collecte des données.

## **V. Notification des violations des données à caractère personnel**

Le titulaire notifie au bénéficiaire toute violation de données à caractère personnel dès qu'il en a connaissance et dans un délai maximum de 72 heures, par messagerie électronique. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au bénéficiaire, si nécessaire, de notifier cette violation au délégué à la protection des données du ministère des armées. Le titulaire est tenu de communiquer au bénéficiaire toute information complémentaire qui lui serait nécessaire à la notification qu'il doit adresser au délégué à la protection des données du ministère des armées.

Les notifications contiennent au moins :

- ♣ la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- ♣ la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- ♣ la description des mesures prises ou que le titulaire ou le bénéficiaire propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

La notification des violations est transmise à la CNIL par le délégué à la protection des données du ministère des armées.

Lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique, la notification de ladite violation est communiquée à la personne concernée par le bénéficiaire, responsable de traitement.

## **VI. Analyse d'impact**

Le titulaire aide le bénéficiaire pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

Le titulaire conseille le bénéficiaire en cas de consultation de la CNIL sur l'analyse d'impact réalisée. Cependant, celle-ci est présentée à la CNIL par le délégué à la protection des données du ministère des armées.

## **VII. Mesures de sécurité des données**

Le titulaire met en œuvre les mesures de sécurisation des données nécessaires.

- *les droits d'accès aux données sont limités ;*
- *les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;*

## **VIII. Devenir des données au terme de l'exécution de l'accord-cadre**

Au terme de l'exécution du présent accord-cadre, le titulaire s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

Une fois détruites, le titulaire doit justifier par écrit de la destruction.

## IX. Délégué à la protection des données

Le titulaire communique au bénéficiaire **le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données**, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données ou, à défaut, l'identité et les coordonnées d'un point de contact dédié à ces questions.

## X. Registre des activités de traitement

Le titulaire déclare **tenir par écrit un registre** de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du bénéficiaire comprenant :

- Le nom et les coordonnées du bénéficiaire pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- Les catégories de traitements effectués pour le compte du bénéficiaire ;
- Une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
  - La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
  - Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
  - Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
  - Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées.

## XI. Documentation

Le titulaire met à la disposition du bénéficiaire **la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations** et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le bénéficiaire ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

## Annexe 5 – Cadre de réponse technique

### CADRE DE REPONSE TECHNIQUE

Ce cadre de réponse technique a pour objectif de vous guider dans la rédaction de votre offre pour le marché de formation à la relation client.

Il sera obligatoirement remis un mémoire technique en respectant le formalisme indiqué ci-dessous, en cas d'incomplétude ou du non-respect de ce formalisme l'offre pourra être déclarée irrégulière.

Le candidat peut joindre à son offre tout autre document qu'il estime nécessaire d'ajouter pour une meilleure appréciation de celle-ci au regard des critères de classement énoncés dans le règlement de la consultation.

#### **Sous-critère 1 : Qualifications et expériences des intervenants**

Attention, il faut au minimum 3 profils d'intervenants capables de réaliser les formations. Pour chaque formateur, il faudra transmettre un CV détaillé avec les qualifications du formateur, ses expériences professionnelles dans le domaine de la relation client, et ses expériences en tant que formateur pour adulte.

Les éléments qui doivent être visibles sur les CV de chaque intervenant sont les suivants :

- La qualification des intervenants ;
- L'expérience professionnelle dans le domaine du marché ;
- L'expérience professionnelle dans la formation pour adulte ;
- Si l'intervenant dispose d'un diplôme

Les intervenants doivent détailler les différentes expériences qu'elles soient en tant que professionnels de la relation client ou en tant que formateurs.

Intervenants	Expérience professionnelles dans le domaine du marché		Expérience professionnelle dans la formation pour adulte		Diplôme
	Nombre d'années	Expériences détaillées	Nombre d'années	Expériences détaillées	

#### **Sous-critère 2 - Qualité pédagogique**

Chaque soumissionnaire transmettra les documents suivants :

- deux fiches pédagogiques : une pour les opérateurs et une pour les encadrants ;
- deux extraits représentatifs de supports de cours pour la formation relative à la relation client : une pour les opérateurs et une pour les encadrants.

A - Qualité des fiches pédagogiques

- Fiche pédagogique : opérateurs ;
- Fiche pédagogique : encadrants.

La fiche pédagogique doit détailler le contenu, le déroulé de la formation, les thèmes abordés ainsi que l'approche pédagogique.

## B - Qualité des supports de formation

Dans les extraits de supports de cours, il s'agit de transmettre un extrait représentatif de la formation avec la structure et un plan détaillé, afin de pouvoir juger au mieux la clarté, la lisibilité et la pertinence des planches proposées en lien avec l'objet du marché.

### **Sous-critère 3 – Ingénierie de la formation**

- Le candidat présentera les moyens mis en œuvre pour réaliser la formation (matériel mis à disposition pour les mises en situation par exemple).
- Maillage territorial : Présentation de la capacité à réaliser des formations sur le territoire métropolitain Corse y compris dans les deux types de lieu d'exécution :
  - o Les villes obligatoires, le candidat doit obligatoirement pouvoir réaliser les formations dans les villes ou départements suivants :

Villes ou départements	Capacité du candidat à réaliser des formations dans les villes ou départements	
	Oui	Non
Paris (75)		
Seine et Marne (77)		
Yvelines (78)		
Essonne (91)		
Hauts de Seine (92)		
Seine-Saint-Denis (93)		
Val de Marne (94)		
Val d'Oise (95)		
Metz (57)		
Brest (29)		
Bordeaux (33)		
Nancy (54)		
Rennes (35)		
Toulon (83)		
Lyon (69)		

- o Les villes souhaitables, le candidat doit indiquer les villes dans lesquelles il est en capacité de réaliser des formations dans la liste en annexe 3 « Liste des groupements de soutien du commissariat des Armées ».

Indiquer dans le tableau ci-dessous les villes pour lesquelles vous seriez en capacité de réaliser la formation en relation client.

Villes	Capacité du candidat à réaliser des formations dans les villes ou départements


- Le candidat présentera les différents outils et ainsi que les méthodes qu'il mettra en place pour les formations afin de permettre d'évaluer l'acquisition de connaissances et/ou de compétences.