



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES**

# CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

## **ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS DE LA PLATEFORME SIGVILLE – système d’information géographique de Politique de la ville**

*Le marché est selon une procédure formalisée en application des articles LR2124-1, R.2124-2, R2161-2 à R.2161-5 (appel d’offres ouvert) du code de la commande publique.*

### **ACHETEUR PUBLIC**

Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)

20 avenue de Ségur

75007 PARIS

Courrier

*Bâtiment Ségur,*

*TSA 10717 -75334 PARIS CEDEX 07*

Représenté par,

Henri Prévost, Directeur général

**[www.anct.gouv.fr](http://www.anct.gouv.fr)**

## CONTEXTE

**L'Agence nationale pour la cohésion des territoires (ANCT)**, établissement public, est un opérateur au service du Ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires.

L'équipe du pôle Analyses et diagnostics territoriaux en charge du secrétariat de l'observatoire national de la politique de la ville suit la mise en œuvre des politiques publiques en faveur des quartiers prioritaires et mesure l'évolution des inégalités sociales et les écarts de développement. Le pôle ADT est également chargé de concevoir et de mettre à la disposition des partenaires de l'ANCT des outils permettant la territorialisation des politiques publiques en quartier prioritaire. La loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014 stipule en effet que la politique de la ville « mobilise et adapte, en premier lieu, les actions relevant des politiques publiques de droit commun et, lorsque la nature des difficultés le nécessite, met en œuvre les instruments qui lui sont propres ». Dans ce cadre, l'ANCT est régulièrement sollicitée par les services de l'Etat et par ses partenaires pour déterminer le volume de bénéficiaires de dispositifs ou de politiques publiques qui résident dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

La plateforme [SIGVille](#) contribue à la territorialisation des actions en faveur des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Elle propose :

- La cartographie interactive en accès libre
- Une navigation par territoire avec des tableaux de données statistiques en accès libre
- Des atlas à télécharger en accès libre
- 3 services de recherche d'adresses permettant de savoir si une ou plusieurs d'adresses se trouvent dans un quartier prioritaire, et si oui lequel.
  - o Service 1 : barre de recherche pour une adresse sur la page d'accueil en accès libre
  - o Service 2 : dépôt de fichiers d'adresses accessible avec un compte utilisateur après signature de Conditions Générales d'Utilisation (CGU)
  - o Service 3 : API, accessible avec un compte utilisateur après la signature de Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

Le contenu de ces services est détaillé en annexe

A titre d'information, ces services de recherche d'adresses, utilisés par plus de 5000 utilisateurs par mois, traite près de 15 millions d'adresses par mois. Le fonctionnement de ces services est assuré par un prestataire externe.

## ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet l'accompagnement à distance des utilisateurs de la plateforme SIGVILLE.

## ARTICLE 2 – PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE

Le présent marché est constitué des documents énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissant :

- L'acte d'engagement (ATTRI 1) et son annexe financière soit le bordereau des prix unitaires,;
- Le présent cahier des clauses particulières (CCP) ;
- Le cahier des clauses administratives générales applicable aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS), approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021, option B ;
- Le cadre de réponse valant offre technique.

Seul l'exemplaire de ces documents conservé dans les archives de l'ANCT fait foi.

## ARTICLE 3– PROCEDURE, FORME DU MARCHÉ ET FORME DES NOTIFICATIONS

### 3-1– Procédure

Le marché est selon une procédure formalisée en application des articles L.2124-1, R.2124-2, R2161-2 à R.2161-5 (appel d'offres ouvert) du code de la commande publique.

### 3-2– Forme du marché

Il s'agit d'un marché comprenant un volet forfaitaire et un volet à bons de commande en application des articles R. 2162-13 et R. 2162-14 du code de la commande publique :

#### ❖ Le Volet forfaitaire :

Ce volet regroupe d'une part, l'exécution des prestations sur la tranche horaire allant de 9h à 18h00 dans la limite d'un nombre d'heures global de 110 heures mensuelles.

Il comprend l'ensemble des éléments nécessaires à la prise en main du marché : formation, réunion de lancement en présentiel ainsi que l'encadrement des télé-intervenants par un chef d'équipe. Une réunion de lancement d'une demi-journée est également incluse.

Le travail attendu est le suivant :

- Aider les utilisateurs dans leurs premières actions (guidage pas à pas)
- Qualifier les demandes et les orienter vers les bons interlocuteurs
- Fournir des réponses par téléphone ou par mail
- Créations / validation / suppressions de comptes
- Gestion des droits et niveaux d'accès
- Suivre l'ensemble des demandes dans un outil de ticketing fourni par l'ANCT (création, mise à jour, clôture)
- Faire de la prévention / communication des incidents connus
- Résoudre des problèmes nécessitant des manipulations techniques
- Diagnostiquer et analyser les causes des dysfonctionnements
- Escalader le ticket à l'ANCT quand cela dépasse leur périmètre

Dans une démarche de qualité et d'amélioration continue :

- Suivi des indicateurs (volumes, délais de réponse, taux de résolution...)
- Mise à jour de la FAQ interne

#### Volumétrie à titre indicatif :

- Nombre de tickets (appels et mails confondus) par trimestre : environ 500 dont :

Nombre de demande d'ouverture de comptes par trimestre : environ 400

En 2025, sur les 400 demandes, environ 100 comptes sont effectivement créés

- Nombre de tickets traités (autres que les ouvertures de comptes) par trimestre : environ 100

dont nombre de tickets transférés à l'ANCT par trimestre : environ 40

Ce nombre moyen est fourni à titre indicatif. Il peut être soumis à des fluctuations saisonnières et conjoncturelles (incident sur la plateforme, etc).

La notification du marché porte commande de cette partie.

### ❖ Le volet à bons de commande.

La prestation à bons de commande peut concerner :

- l'exécution des prestations du volet forfaitaire lorsque le seuil des 110 heures forfaitaires mensuelles est atteint. Les pics d'activité annuels, l'évolution de l'environnement de l'ANCT et ses missions, peuvent nécessiter d'augmenter le nombre d'heures de télé-intervenants au cours de l'exécution du marché. Le bon de commande sera engagé après validation par l'ANCT du supplément d'heures
- 

L'émission des bons de commande intervient pendant la validité du marché. Leur durée d'exécution ne peut excéder de 3 mois la date d'expiration du marché.

Le montant maximum de la part à bon de cmd est fixé à 10 000 euros HT sur les 24 premiers mois et 5 000 euros HT par année de reconduction du marché.

A titre indicatif, aucune commande n'a été passée dans le cadre du précédent marché.

### 3-3 – Clause de réexamen

En cas de circonstance que des parties diligentes ne pouvaient prévoir dans sa nature ou dans son ampleur et modifiant de manière significative les conditions d'exécution du marché, les parties examinent de bonne foi les conséquences, notamment financières, de cette circonstance.

Le cas échéant, les parties conviennent, par avenant, des modalités de prise en charge, totale ou partielle, des surcoûts directement induits par cette circonstance sur la base de justificatifs fournis par le titulaire. Il est tenu compte, notamment :— des surcoûts liés aux modifications d'exécution des prestations ;

— des conséquences liées à la prolongation des délais d'exécution du marché. Le titulaire est tenu de demander, en temps utile, qu'il soit procédé à des constatations contradictoires pour permettre à l'acheteur d'évaluer les moyens supplémentaires effectivement mis en œuvre.

Sont exclues de cette évaluation, les augmentations de prix prises en compte dans les index ou indices utilisés pour la révision des prix du marché.

Les surcoûts pris en charge par l'acheteur peuvent faire l'objet d'une avance dans les conditions fixées par les documents particuliers du marché ou dans l'avenant conclu en application du présent article.

### 3-4 – Durée

La durée du marché est de 24 mois à compter de sa date de notification au titulaire. Il peut être reconduit 2 fois 12 mois et ne peut excéder une durée maximale de 48 mois. Cette reconduction est tacite et le titulaire ne peut s'y opposer. Cependant le marché peut ne pas être reconduit par le pouvoir adjudicateur sur décision expresse, qui est adressée au titulaire 3 mois avant la fin du marché.

### 3-5 – Forme des notifications

La notification au titulaire des décisions ou informations du pouvoir adjudicateur qui font courir un délai est faite :

- ✚ Soit directement au titulaire ou à son représentant dûment qualifié contre récépissé (remise en main propre);

- ✚ Soit par courrier (lettre recommandée avec accusé-réception);
- ✚ Soit par échanges dématérialisés, transmission électronique (notamment mail, télécopie, moyen électronique) ou supports électroniques
- ✚ Les modes de transmission utilisés doivent permettre de donner une date certaine de réception Soit par tout autre moyen permettant d'attester la date de réception de la décision ou de l'information ;

## **ARTICLE 4 – PRESTATIONS DEMANDEES**

Il est demandé au titulaire d'effectuer les prestations suivantes :

### **4.1 DISPONIBILITE ET MOYENS D'ECHANGES AVEC LES UTILISATEURS**

L'offre aux utilisateurs de SIGVILLE du lundi au vendredi, de 9h à 18h, hors jours fériés :

- un centre d'appel avec numéro dédié aux appelants avec l'objectif d'un taux d'appels pris supérieur à 95% (<30s).
- une boîte mail fonctionnelle dédiée, avec un objectif de réponse sous 2 jours ouvrés supérieur à 95%.
- un formulaire de demande de comptes, avec un objectif de réponse sous 2 jours ouvrés supérieur à 95%

#### **Modalités de travail du prestataire :**

- Il répertorie tous les appels téléphoniques ou les mails des dans un outil de suivi (le logiciel Mantis mis à disposition par l'ANCT) en recueillant les éléments factuels du questionnement dans un formulaire de gestion d'incident y compris les copies d'écran reflétant l'environnement applicatif en cas de dysfonctionnement constaté par l'appelant.
- Il apporte une réponse certaine à l'interlocuteur, lorsque le télé-intervenant est en mesure de le faire. Dans ce cas, il clôture le ticket sur le logiciel Mantis. En cas de difficulté à répondre, il transmet la question, via le logiciel Mantis, au service ressource de l'ANCT. Dans tous les cas, le titulaire est chargé d'apporter la réponse à l'appelant en le recontactant, que la réponse provienne directement de lui ou qu'elle provienne de l'ANCT.
- Il informe les appelants de la prise en charge de leur(s) question(s) et de l'état d'avancement de la résolution de leurs appels ;
- Il relance les services ressources de l'ANCT en cas de non-réponse ;
- Il participe à des réunions techniques organisées autant que de besoin par l'ANCT afin d'aborder les problèmes techniques rencontrés par les utilisateurs de l'outil de géoréférencement.

### **4.2 ACCOMPAGNEMENT A LA PRISE EN MAIN ET A LA NAVIGATION DE LA PLATEFORME SIGVILLE**

Un accompagnement est attendu sur la compréhension et sur l'utilisation de l'outil SIGVILLE, notamment la navigation :

- les territoires, les différents maillages géographiques,
- les tableaux de données statistiques, les chiffres clés
- la cartographie interactive, l'affichage des données, l'utilisation de la barre d'outils
- la localisation des informations sur le site (FAQ, atlas, documentation...)

#### 4.3 ACCOMPAGNEMENT à l'utilisation des services de géoréférencement

La plateforme SIGVille propose des services de recherche d'adresses permettant de savoir si une ou plusieurs d'adresses se trouvent dans un quartier prioritaire, et si oui lequel.

- Service 1 : barre de recherche pour une adresse sur la page d'accueil en accès libre
- Service 2 : dépôt de fichiers d'adresses accessible avec un compte utilisateur après signature de Conditions Générales d'Utilisation (CGU)
- Service 3 : API, accessible avec un compte utilisateur après la signature de Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

Un accompagnement est attendu pour orienter les utilisateurs vers la solution la plus adaptée à leurs besoins (service 1,2 ou 3), et informe sur les conditions préalables à la mise à disposition des outils (signature des CGU)) et décrit le fonctionnement des outils à partir de, notamment

- la documentation disponible sur le site (mode d'emploi, référentiel géographique, géographies prioritaires, zonages existants)
- le fonctionnement du service de géoréférencement
- la lecture des résultats des traitements réalisés par la plateforme,
- le fonctionnement de la BAN (Base Adresse Nationale) et l'aide sur les signalements à effectuer auprès des équipes de la BAN si une adresse n'est pas présente sur le site de la BAN.

Les demandes d'accès au service de géoréférencement (service 2) et à l'API (service 3) sont gérées via un formulaire web. Les demandes parvenant par mail ou téléphone sont redirigées vers le formulaire. Le titulaire répond à toutes les sollicitations des demandeurs des utilisateurs. Les demandes sont traitées par celui-ci:

- le titulaire accuse réception de toutes les demandes d'accès au service de géoréférencement
- le titulaire assure l'instruction des demandes d'accès qui lui sont transmises (formulaire) et répond dans les 2 jours ouvrés.
- le titulaire transmet les CGU au demandeur. Au retour de ce document signé, le titulaire lui octroie les accès et envoie les CGU signées à l'ANCT.
- il assure une assistance à l'utilisation notamment en cas d'oubli de mot de passe, de difficulté pour utiliser l'outil ou pour en interpréter les résultats.

## ARTICLE 5 – ENGAGEMENTS DES PARTIES

### 5.1 Engagement de l'ANCT

L'ANCT s'engage à organiser une **réunion de lancement** dès la notification du marché au titulaire afin d'organiser au mieux la coopération entre les deux entités.

L'ANCT s'engage à tout mettre en œuvre pour que le prestataire réalise sa prestation dans les meilleures conditions c'est-à-dire :

- mettre à disposition les **outils applicatifs et les habilitations nécessaires** ;
- **former la première équipe de télé-assistants** sur le fonctionnement de SIGVILLE, de ses services et de la base adresse nationale. Cette formation d'une demi journée se déroule à Paris dans les locaux de l'ANCT. Les frais de transport et d'hébergement sont à la charge du titulaire ;
- **organiser une réunion de lancement dans les locaux de l'ANCT**
- organiser, par la suite en distanciel, les formations jugées nécessaires en cas de mise en place d'un nouvel outil informatique ou d'une évolution des procédures.

### 5.2 Engagement du titulaire

➤ ***Le responsable de l'exécution chez le titulaire est celui mentionné dans son offre.***

- Le titulaire s'engage à **mettre à disposition des télé-assistants tout le matériel**, notamment informatique et téléphonique, leur permettant d'effectuer leurs missions dans les meilleures conditions techniques possibles :
  - dans les locaux professionnels du titulaire ;
  - dans tout autre endroit, en cas de télétravail des télé-assistants.
- Le titulaire s'engage à **informer l'ANCT** :
  - de toute montée en charge anormale de l'activité et des solutions proposées pour y parer ;
  - de toute modification à venir de la composition de l'équipe dédiée à l'exécution du présent marché, en particulier le départ d'un intervenant, dès qu'il en a la connaissance et de présenter à l'ANCT les moyens mis en œuvre pour remédier à ce départ.

Le titulaire fournit à l'ANCT chaque mois un document récapitulatif du détail des heures consommées. Le reporting devra à minima contenir :

- Le nombre de tickets ouverts
- Le nombre d'ouverture de comptes pour le service 2
- Le nombre d'ouverture de comptes pour le service 3
- Le type de tickets ouverts (recherche d'une adresse, utilisation de l'outil, BAN...)
- Le nombre de tickets transmis à l'ANCT
- Le nombre d'appels
- Le nombre de mails
- Et toute autres données permettant au titulaire de rendre compte à l'ANCT de la volumétrie et des demandes des utilisateurs.

Le titulaire proposera un format de tableau de bord qui sera validé par l'ANCT.

Un comité de pilotage (COPIL) trimestriel devra être organisé par le titulaire. Toutefois, durant les 6 premiers mois, ce COPIL se tiendra chaque mois afin d'assurer un suivi rapproché et un bon cadrage de

l'activité.

Les COPIL porteront notamment sur la qualité des réponses (picking) ainsi que sur l'évolution globale du service.

- Le titulaire s'engage à **garantir le même niveau de qualité de service tout au long de la durée du marché**, c'est-à-dire :
  - faire intervenir des télé-assistants aptes et compétents, sachant répondre directement et de façon précise et exacte à la plupart des questions posées par les appelants. Dans cet objectif chaque télé-assistant doit disposer de qualité de pédagogie, d'esprit de synthèse, de capacité à émettre un diagnostic et d'une aisance orale et rédactionnelle ;
  - mettre à disposition quotidiennement le nombre de télé-assistants nécessaire pour effectuer l'activité régulière tel que défini dans son offre;
  - fournir d'une manière réactive une équipe complémentaire, apte et formée, en cas de pics d'activité ;
  - assurer la formation des télé-assistants en cas de turn-over ;
- Le titulaire s'engage à **faciliter toute enquête de l'ANCT** destinée à mesurer la qualité des prestations réalisées par les télé-assistants.

## ARTICLE 6 – DUREE DU MARCHE

Le marché prend effet à sa date de notification au titulaire pour une durée de **24 mois**. Le marché peut être reconduit **2 fois pour 12 mois**. Cette reconduction est tacite et le titulaire ne peut s'y opposer. Cependant le marché peut ne pas être reconduit par le pouvoir adjudicateur sur décision expresse, qui est adressée au titulaire avant la fin du marché.

## ARTICLE 7 – PRIX ET REVISION

### ART 7.1 – Forme des prix

Le marché est conclu à prix forfaitaire pour le volet forfaitaire et à prix unitaires pour le volet à bons de commande.

Les prix de la partie forfaitaire sont indiqués dans l'acte d'engagement (ATTRI1).

Les prix de la partie à bons de commande sont soit indiqués dans le bordereau des prix, soit indiqués dans le devis demandé par l'ANCT.

Ces prix sont donnés en euros HT et TTC. Le titulaire qui n'est pas soumis à la TVA doit indiquer en vertu de quel article du Code général des impôts il est exonéré.

Les prix comprennent tous les frais annexes à la réalisation des prestations demandées dans le présent CCP, notamment les frais d'hébergement et de transport lors des formations du personnel du titulaire 0 l'ANCT ainsi que toutes les charges fiscales ou autres frappant l'exécution des prestations.

### ART 7.2 – Révision des prix

Les prix sont fermes pour la première année. Ils sont ensuite révisibles à la hausse comme à la baisse à compter de la date anniversaire de réception de la notification du marché par le titulaire par application de la formule suivante :

$P_{n+1} = 15\%(P_n) + 85\%(P_n)(S_{n+1}/S_n)$
--

où

$P_{n+1}$  = prix révisé

$P_n$  = prix initial ou déjà révisé

$S_{n+1}$  = indice Syntec publié à la date anniversaire de réception de la notification



Sn = indice Syntec publié le mois de remise des offres

Le coefficient de révision sera arrêté à 2 chiffres après la virgule. Le titulaire produit à l'administration les éléments retenus pour la révision des prix et calcule les nouveaux prix révisés. Un courrier est envoyé à l'ANCT.

Les prix sont assujettis aux taux de TVA en vigueur au moment de la réalisation des prestations.

## **ARTICLE 8 : FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT**

### **8.1 – Modalités de facturation**

#### **Pour le volet forfaitaire**

La facture mensuelle doit comporter, outre les mentions légales, les indications suivantes

- ✓ La désignation des parties contractantes (nom et adresse),
- ✓ L'intitulé du marché
- ✓ Le n°EJ ,
- ✓ Les prestations facturées trimestriellement ,
- ✓ Le montant HT de la prestation,
- ✓ Le taux de TVA et le montant de la TVA,
- ✓ Le montant TTC

#### **Pour le volet à bons de commande**

La facture doit comporter, outre les mentions légales, les indications suivantes

- ✓ La désignation des parties contractantes (nom et adresse),
- ✓ L'intitulé du marché,
- ✓ Le n° EJ,
- ✓ Le n°du bon de commande,
- ✓ Les prestations facturées
- ✓ Le montant HT de la prestation,
- ✓ Le taux de TVA et le montant de la TVA,
- ✓ Le montant TTC.

Les factures devront être impérativement déposées sur le portail CHORUS PRO que l'Etat met à disposition de ses fournisseurs, accessible à partir du lien Chorus Pro (<https://chorus-pro.gouv.fr>) avec les codes suivants :

<b>- Identifiant « service » de l'ANCT : 13002603200016</b>
<b>- le code service « SFACT » (service facturier de l'ANCT)</b>

Ce portail permet au titulaire de réduire les coûts et les délais de traitement, de sécuriser les échanges et d'œuvrer pour le développement durable. Ce service est entièrement gratuit.

Le paiement sera effectué exclusivement par virement bancaire sur le compte bancaire ou postal correspondant au RIB fourni par le candidat.

Le titulaire est informé que le présent marché est conclu dans l'unité monétaire EURO.

### **ART 8.2 – Modalités de règlement**

Le paiement, pour la partie à prix forfaitaire et la partie à bons de commande pour les prestations concernant le dépassement du seuil de la partie à prix forfaitaire, est effectué mensuellement, à terme échu, **après validation du relevé de consommation par le service référent de l'ANCT** et réception de(s) la facture(s).

### **ART 8.3 – Avance**

Conformément aux articles R2191-3, R2191-16, R2191-17, R2191-19, R2193-19, R2193-20, R2193-21 du code de la commande publique

L'acheteur accorde une avance au titulaire d'un marché lorsque le montant initial du marché est supérieur à 50 000 euros hors taxes et dans la mesure où le délai d'exécution est supérieur à deux mois.

Lorsque l'accord-cadre exécuté par l'émission de bons de commande ne prévoit pas de montant minimum, l'avance est accordée pour chaque bon de commande remplissant les conditions prévues dans le code de la commande publique.

Lorsque l'accord-cadre exécuté par l'émission de bons de commande prévoit un montant minimum supérieur à 50 000 euros hors taxes, l'avance est accordée en une seule fois sur la base de ce montant minimum.

Le remboursement de l'avance doit être terminé lorsque le montant des prestations exécutées par le titulaire atteint 80 % du montant toutes taxes comprises des prestations qui lui sont confiées au titre :

1° Du bon de commande dans le cas d'un accord-cadre à bons de commande ne comportant pas de minimum fixé en valeur ;

2° Du montant minimum dans le cas d'un accord-cadre à bons de commandes comportant un montant minimum fixé en valeur.

Dès lors que le titulaire remplit les conditions pour bénéficier d'une avance, une avance est versée, sur leur demande, aux sous-traitants bénéficiaires du paiement direct.

Pour le calcul du montant de cette avance, les limites fixées aux articles R. 2191-3 à R. 2191-10 sont appréciées par référence au montant des prestations confiées au sous-traitant tel qu'il figure dans le marché ou dans l'acte spécial mentionné à l'article R. 2193-3.

Le droit du sous-traitant à une avance est ouvert dès la notification du marché ou de l'acte spécial par l'acheteur.

Le remboursement de cette avance s'impute sur les sommes dues au sous-traitant selon les mêmes modalités que celles prévues aux articles R. 2191-11 et R. 2191-12.

Si le titulaire du marché qui a perçu l'avance sous-traite une part du marché en cours d'exécution, il rembourse l'avance correspondant au montant des prestations sous-traitées et donnant lieu à paiement direct à l'acheteur, même dans le cas où le sous-traitant ne souhaite pas bénéficier de l'avance.

Le remboursement par le titulaire s'impute sur les sommes qui lui sont dues par l'acheteur dès la notification de l'acte spécial.

### **ART 8.4 – Délai global de paiement**

Conformément au décret n°2013-269 du 29 mars 2013 modifié par le décret [n° 2016-360 du 25 mars 2016](#) le délai global de paiement des factures ne peut excéder 30 jours. En cas de retard de paiement, le créancier a droit, sans qu'il ait à en faire la demande, au versement d'intérêts moratoires dont le taux est celui du taux de refinancement de la banque centrale européenne (BCE), augmenté de 8 points et à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

## **ARTICLE 9 – CONSTATATION DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS**

Les relevés de consommation sont remis à l'ANCT, sous forme écrite (courriel, extranet...).

Lors de la réunion de lancement, les parties s'entendront sur les modalités de suivi de consommation.

Conformément aux articles 22 à 25 du C.C.A.G.FCS, à l'issue des opérations de vérification des prestations, l'ANCT peut prononcer une décision de réception, d'ajournement, de réfaction ou de rejet.

Le pouvoir adjudicateur pourra faire exécuter les prestations aux frais et risques du titulaire, dans les conditions prévues à l'article 36 du CCGAG-FCS.

## **ARTICLE 10 – CLAUSE ENVIRONNEMENTALE**

L'ANCT, soucieux de s'engager dans une démarche de développement durable, porte une attention particulière aux dispositions prises en faveur de la protection de l'environnement.

Tous les documents livrables doivent être mis à disposition de préférence au format dématérialisé (format PDF ou équivalent) et/ou sur des supports en papier recyclé ou éco labellisé garantissant l'usage d'un bois issu de forêts gérées durablement (exemples : label FCS, PEFC ou équivalent).

Le titulaire doit s'attacher à favoriser, dans la mesure du possible, la limitation des émissions de gaz à effet de serre (transports, approvisionnements, prestataires, consommation d'énergie).

## **ARTICLE 11 – PENALITES**

### **ART 11.1 – Pénalités pour retard**

Lorsque les délais contractuels prévus ne sont pas respectés par le titulaire et que les délais d'exécution n'ont pas été prolongés par le pouvoir adjudicateur, des pénalités forfaitaires de 100 euros par jour de retard peuvent être appliquées.

### **ART 11.2 – Pénalités pour mauvaise exécution**

Conformément à l'article 25.3 du CCAG-FCS, si après demande dûment motivée de l'ANCT, la qualité d'une prestation reste insatisfaisante car ne répondant pas aux attentes du pouvoir adjudicateur telles que définies dans les documents contractuels, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de prononcer une réfaction du prix selon l'étendue des imperfections constatées. Le titulaire peut présenter ses observations.

La qualité des réponses est abordée lors des COPIL et pourra faire l'objet de réfections

### **ART 11.3 – Pénalité pour travail dissimulé**

Conformément à l'article L.8222-6 du Code du travail, des pénalités peuvent être infligées au titulaire du marché s'il ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L.8221 – 3 à L.8221-5 du Code du travail concernant le travail dissimulé.

## **ARTICLE 12 – DEVOIR DE DISCRETION ET DE CONFIDENTIALITE**

Le Pouvoir adjudicateur et le titulaire s'engagent à veiller au respect de la confidentialité des informations et documents, de quelque nature qu'ils soient et quels que soient leurs supports, qui leur auront été communiqués ou dont elles auront eu connaissance lors de l'exécution du présent accord-cadre.

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

Tout support comportant des informations confidentielles doit être restitué à la personne publique à la fin du présent accord-cadre.

La présente obligation de confidentialité restera en vigueur pour une durée de deux (2) années après l'expiration du présent accord-cadre pour quelque cause que ce soit.

Le titulaire s'engage à ne pas dupliquer, ni copier, ni reproduire de quelque manière que ce soit les documents qui contiennent des informations confidentielles sans l'accord préalable et écrit du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire est relevé de ces engagements vis-à-vis de toute information confidentielle :

- lorsqu'elle est entrée dans le domaine public en l'absence de toute faute qui lui imputable ;
- dont la divulgation a un tiers a été autorisée par le Pouvoir adjudicateur, par un écrit adressé spécifiquement au titulaire ;
- que la loi ou la réglementation fait obligation au titulaire de communiquer.

## **ARTICLE 13 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Le titulaire peut avoir accès à des données à caractère personnel pour l'exécution des prestations ou lorsqu'il met en œuvre un traitement sur des données à caractère personnel pour le compte du Pouvoir adjudicateur. Chaque partie au marché est tenue au respect des règles relatives à la protection des données nominatives, auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du marché.

Le titulaire se conforme aux règles et principes du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le titulaire s'engage à :

- ☐ traiter les données uniquement pour les prestations demandées dans le cadre du présent marché;
- ☐ garantir la confidentialité des données personnelles traitées. Notamment, le titulaire veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données respectent leur confidentialité et bénéficient d'une formation suffisante en matière de protection des données personnelles ;
- ☐ prendre en compte les principes de protection des données dès la conception, ainsi que par défaut, prévus à l'article 25 du règlement général sur la protection des données » (RGPD), s'agissant des outils, produits, applications ou services développés ou mis en œuvre pour l'exécution du marché ;
- ☐ à la demande de l'ANCT de mettre à disposition l'ensemble des informations nécessaires permettant de démontrer le respect de ses obligations en matière de protection des données personnelles.

Le titulaire déclare tenir par écrit le registre des activités de traitement prévu à l'article 30 du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Conformément aux dispositions de l'article 32 du règlement général sur la protection des données (RGPD), le titulaire définit et met par ailleurs en œuvre les mesures techniques et organisationnelles permettant de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes.

## **ARTICLE 14 – CHANGEMENTS AFFECTANT LE TITULAIRE**

Le titulaire du marché est tenu de notifier sans délai et par écrit à l'ANCT ou via le <https://www.e-attestations.fr>, toutes modifications ayant une incidence sur le statut de la société survenant en cours d'exécution du marché et qui se rapportent notamment :

- aux personnes ayant le pouvoir d'engager l'entreprise
- à la raison sociale de l'entreprise ou à sa dénomination
- à l'adresse de l'entreprise,
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité et généralement tout changement ayant une incidence sur le fonctionnement ou le statut de la société

Le titulaire est aussi tenu de communiquer, sans délai à l'ANCT, les changements d'intitulé du compte bancaire ou postal sur lequel sont effectués les paiements des sommes dues au titre du présent accord-cadre.

S'il néglige de se conformer à ces dispositions, le titulaire est informé que l'ANCT ne saurait être tenu pour responsable des retards de paiement des factures présentant une anomalie par comparaison aux indications portées sur l'acte d'engagement ou tout autre document fourni par le titulaire, du fait des modifications intervenues au sein de la société et dont le l'ANCT n'aurait pas eu connaissance.

### **Dépôt obligatoire des pièces et attestations mentionnées ci-dessus dans e-attestations**

Le titulaire doit fournir tous les six mois, pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 et 8 du code du travail.

Les pièces et attestations sont déposées par le titulaire sur la plateforme en ligne, mise à disposition gratuitement par l'ANCT, à l'adresse suivante :

<https://www.e-attestations.com>

Des pénalités peuvent être infligées au titulaire s'il ne s'acquitte pas de ces formalités. Le montant des pénalités est, au plus, égal à 10 % du montant du marché ou de l'accord-cadre, et ne peut excéder celui des amendes encourues en application des articles L. 8224-1, L. 8224-2 et L. 8224-5 du code du travail

## **ARTICLE 15 – FORCE MAJEURE, RESILIATION ET REGLEMENT DES LITIGES**

### **15.1 Force majeure**

En cas de force majeure, les parties ne peuvent être tenues pour responsables de l'inexécution des obligations qui leur incombent en vertu du présent accord-cadre, et aucune pénalité astreinte ou indemnisation quelconque ne sera due.

En cas d'évènement ayant le caractère de force majeure, il appartient à la partie empêchée d'exécuter les obligations contractuelles suivantes, sous peine de ne pouvoir s'en prévaloir, dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la survenance de l'évènement :

-De notifier à l'autre partie par tout moyen de communication permettant de certifier une date de réception, de la survenance de l'évènement en justifiant son caractère de force majeure ;

-D'en indiquer la durée prévisible ;

-D'en informer l'autre partie des dispositions prises ou qu'elle compte prendre

L'exécution de l'accord-cadre est alors suspendue pendant la durée dudit cas de force majeure et reprend ensuite son cours.

Si, du fait de l'évènement ayant le caractère de force majeure, la partie concernée est empêchée d'exécuter ses obligations pendant une durée supérieure à deux (2) semaines, le Pouvoir adjudicateur se réserve le

droit de résilier le bon de commande. Cette stipulation est exclusive de l'attribution de tout dommage et intérêt de la part du Pouvoir adjudicateur au titulaire.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure, ceux habituellement qualifiés de tels par la jurisprudence des cours et tribunaux français et communautaires.

## **15.2 Résiliation**

Le marché peut être résilié conformément aux dispositions du chapitre 7 CCAG-FCS.

L'acheteur peut mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet du marché avant l'achèvement de celles-ci, soit à la demande du titulaire dans les conditions prévues à l'article 40, soit pour faute du titulaire dans les conditions prévues à l'article 41, soit dans le cas des circonstances particulières mentionnées à l'article 39.

L'acheteur peut également mettre fin, à tout moment, à l'exécution des prestations pour un motif d'intérêt général. Dans ce cas, le titulaire a droit à être indemnisé du préjudice qu'il subit du fait de cette décision, selon les modalités prévues à l'article 42. du CCAG.

La décision de résiliation du marché est notifiée au titulaire. Sous réserve des stipulations particulières mentionnées ci-après, la résiliation prend effet à la date fixée dans la décision de résiliation ou, à défaut, à la date de sa notification.

L'exécution aux frais et risques du titulaire s'effectue dans les conditions prévues au CCAG visé par le présent marché.

### **15.2.1. Décès ou incapacité civile du titulaire :**

En cas de décès ou d'incapacité civile du titulaire, l'acheteur peut résilier le marché ou accepter sa continuation par les ayants droit ou le curateur. Un avenant de transfert est établi à cette fin.

La résiliation, si elle est prononcée, prend effet à la date du décès ou de l'incapacité civile. Elle n'ouvre droit pour le titulaire ou ses ayants droit à aucune indemnité.

### **15.2.2. Sauvegarde, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire :**

En cas de sauvegarde ou de redressement judiciaire, le marché est résilié, si après mise en demeure de l'administrateur judiciaire, dans les conditions prévues à l'article L. 622-13 du code de commerce, ce dernier indique ne pas reprendre les obligations du titulaire.

En cas de liquidation judiciaire du titulaire, le marché est résilié, si, après mise en demeure du liquidateur, dans les conditions prévues à l'article L. 641-11-1 du code de commerce, ce dernier indique ne pas reprendre les obligations du titulaire.

La résiliation, si elle est prononcée, prend effet à la date de l'évènement. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

### **15.2.3. Incapacité physique du titulaire :**

En cas d'incapacité physique manifeste et durable du titulaire compromettant la bonne exécution du marché, l'acheteur peut résilier le marché.

La résiliation n'ouvre droit pour le titulaire à aucune indemnité.

### **15.2.4. Difficulté d'exécution du marché :**

Lorsque le titulaire rencontre, au cours de l'exécution des prestations, des difficultés techniques particulières dont la solution nécessiterait la mise en œuvre de moyens hors de proportion avec le montant du marché, l'acheteur peut résilier le marché, de sa propre initiative ou à la demande du titulaire.

Lorsque le titulaire est mis dans l'impossibilité d'exécuter le marché du fait d'un événement ayant le caractère de force majeure, l'acheteur résilie le marché.

#### **15.2.6. L'acheteur peut résilier le marché pour faute du titulaire dans les cas suivants :**

a) Le titulaire contrevient aux obligations légales ou réglementaires relatives au travail, à la protection de l'environnement, à la sécurité et la santé des personnes ou à la préservation du voisinage ;  
b) Des matériels, moyens, objets et approvisionnements ont été confiés au titulaire ou des bâtiments et terrains ont été mis à sa disposition, et il se trouve dans un des cas prévus à l'article 18.7 ;  
c) Le titulaire ne s'est pas acquitté de ses obligations dans les délais contractuels ;  
d) Le titulaire a fait obstacle à l'exercice d'un contrôle par l'acheteur dans le cadre des articles 17 et 22 ;  
e) Le titulaire a sous-traité en contrevenant aux dispositions législatives et réglementaires relatives à la sous-traitance, ou s'il ne respecte pas les obligations relatives aux sous-traitants mentionnées dans le CCAG-FCS ;

f) Le titulaire n'a pas produit les attestations d'assurances dans les conditions prévues à l'article CCAG-FCS ;

g) Le titulaire déclare, indépendamment des cas prévus à l'article CCAG-FCS, ne pas pouvoir exécuter ses engagements ;

h) Le titulaire n'a pas communiqué les modifications mentionnées à l'article CCAG-FCS et ces modifications sont de nature à compromettre la bonne exécution du [marché](#) ;

i) Le titulaire s'est livré, à l'occasion de l'exécution du marché, à des actes frauduleux ;

j) Le titulaire ou le sous-traitant ne respecte pas les obligations relatives à la confidentialité, à la protection des données à caractère personnel et à la sécurité, conformément au CCAG-FCS ;

k) Dans le cas de prestations de maintenance, l'indisponibilité est constatée pendant trente jours consécutifs ;

l) L'utilisation des résultats par l'acheteur est gravement compromise, en raison du retard pris par le titulaire dans l'exécution du marché ;

m) Postérieurement à la signature du marché, le titulaire a fait l'objet d'une interdiction d'exercer toute profession industrielle ou commerciale ;

n) Postérieurement à la signature du marché, les renseignements ou documents produits par le titulaire, à l'appui de sa candidature ou exigés préalablement à l'attribution du marché, s'avèrent inexacts ;

o) Lorsque le remplaçant de la personne désignée pour assurer la conduite des prestations est récusé en application du CCAG-FCS, à défaut de désignation d'un nouveau remplaçant dans un délai de trente jours, ou de récusation de celui-ci dans un délai de trente jours.

Sauf dans les cas prévus aux g, i, m et n ci-dessus, une mise en demeure, assortie d'un délai d'exécution, doit avoir été préalablement notifiée au titulaire et être restée infructueuse.

Dans le cadre de la mise en demeure, l'acheteur informe le titulaire de la sanction envisagée et l'invite à présenter ses observations.

La résiliation du marché ne fait pas obstacle à l'exercice des actions civiles ou pénales qui pourraient être intentées contre le titulaire.

#### **15.2.6. L'acheteur peut résilier le marché pour motif d'intérêt général :**

Lorsque l'acheteur résilie le marché pour motif d'intérêt général, le titulaire a droit à une indemnité de résiliation, obtenue en appliquant au montant initial hors TVA du marché, diminué du montant hors TVA non révisé des prestations admises, un pourcentage fixé par les documents particuliers du marché ou, à défaut, de 5 %.

Le titulaire a droit, en outre, à être indemnisé de la part des frais et investissements, éventuellement engagés pour le marché et strictement nécessaires à son exécution, qui n'aurait pas été prise en compte dans le montant des prestations payées. Il lui incombe d'apporter toutes les justifications nécessaires à la fixation de cette partie de l'indemnité dans un délai de quinze jours après la notification de la résiliation du marché.

Ces indemnités sont portées au décompte de résiliation, sans que le titulaire ait à présenter une demande particulière à ce titre.

### **15.3 Règlement des litiges**

En application des articles L2197-1, L2197-3, R. 2197-1 et suivants, ainsi que des articles R. 2197-23 et suivants du code de la commande publique, tout litige qui s'élèverait à l'occasion du présent marché et en

cas de désaccord après tentative de négociation, le médiateur des entreprises ou le comité consultatif de règlement amiable des différends ou litiges relatifs au marchés publics compétent pourront être saisis par l'une des parties.

En conséquence, La procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les parties. Toutes actions introduites en justice en violation de la présente clause seraient déclarées irrecevables

#### **ARTICLE 18 – DEROGATIONS AU CCAG.FCS**

L'article 12 « Pénalités de retard » déroge pour partie à l'article 14 du CCAG/FCS.