



**MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Secrétariat général**

Accord-cadre à bons de commande et à prix forfaitaires relatif à des prestations d'écoute, de soutien psychologique et d'orientation, de traitement et de suivi des signalements de cas avérés ou supposés de discriminations, de harcèlements, de violences, d'agissements sexistes, de menaces ou de tout autre acte d'intimidation et d'atteintes volontaires à l'intégrité physique, au profit des agents du ministère de la Justice

(Référence : LR29012026)

---

**CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES VALANT ACTE D'ENGAGEMENT  
(CCP-AE)**

**Janvier 2026**



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

## ACCORD-CADRE

**NOM DU TITULAIRE DE L'ACCORD-CADRE : ..... (A RENSEIGNER)**

### Identification de la personne publique

#### Ministère de la Justice

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

### Objet du marché (**CASE A COCHER**)

Accord-cadre à bons de commande et à prix forfaitaires relatif à des prestations d'écoute, de soutien psychologique et d'orientation, de traitement et de suivi des signalements de cas avérés ou supposés de discriminations, de harcèlements, de violences, d'agissements sexistes, de menaces ou de tout autre acte d'intimidation et d'atteintes volontaires à l'intégrité physique, au profit des agents du ministère de la Justice

- ☐ Lot n°1 : Dispositif d'écoute et de prise en charge psychologique au profit des agents du ministère de la Justice consistant à leur proposer un soutien psychologique et à les orienter vers des personnes ou dispositif adapté
- ☐ Lot n°2 : Dispositif juridique, ouvert aux prestataires juridiques ayant le rôle de caractériser, d'évaluer, de constituer et d'instruire les signalements reçus par les agents du ministère de la Justice concernant les cas avérés ou supposés d'atteintes volontaires à leur intégrité physique, d'un acte de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes, de violences sexistes ou sexuelles, de violences intrafamiliales, de menaces ou de tout autre acte d'intimidation en vue d'un traitement adapté, administratif, disciplinaire et/ou pénal

### Forme du marché

Accord-cadre à bons de commande et à prix forfaitaires passé en application des articles R.2162-1 à 14 du code de la commande publique (CCP)

### Procédure

Le présent marché est passé selon la procédure adaptée en raison de la nature du marché (Services de santé et services sociaux, Services Juridiques, Services de conseil en matière d'égalité des chances) et en application des articles R.2123-1 3°, R.2123-4, R.2123-5, R.2123-7, R.2143-1, R.2151-1 du CCP.

### Désignation de la personne habilitée à signer l'accord-cadre pour le compte du ministère

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

### Désignation de la personne habilitée à donner les renseignements prévus R.2191-59 à R.2191-62 du CCP

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

### Désignation du comptable assignataire

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

### Adresse de facturation

Ministère de la justice – Service du contrôle budgétaire et comptable ministériel (SCBCM) Département Comptable – Service facturier 13, Place Vendôme 75042 Paris Cedex 01	
<b>Durée de l'accord-cadre : 24+24 mois</b>	<b>Nantissement</b>
Accord-cadre sans montant minimum Montant maximum tous lots confondus pour la part unitaire : 1 220 000 € HT (lot n°1 560 000 €, lot n°2 660 000€) Montant estimatif : 470 000 € HT lot n°1, 380 000 € HT lot n°2	L'accord-cadre ne comportant pas de montant minimum, seuls les bons de commande pourront faire l'objet de nantissement.
Imputation budgétaire : P310	

**Mois (M<sub>0</sub>) de remise des offres : Février 2026**

# Table des matières

Article 1 - CONTRACTANT .....	5
Article 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS .....	6
Article 3 - OBJET DU MARCHÉ .....	6
Article 4 - CONTEXTE.....	6
Article 5 - ALLOTISSEMENT .....	6
Article 6 - CODES DE NOMENCLATURE CPV .....	7
Article 7 - FORME DU MARCHÉ .....	7
Article 8 - MONTANT DE L'ACCORD-CADRE .....	7
Article 9 - PROCEDURE DE PASSATION.....	8
Article 10 - DUREE DE L'ACCORD-CADRE.....	8
Article 11 - LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS .....	8
Article 12 - PERIMETRE DU MARCHÉ ET DES AGENTS CONCERNES .....	8
Article 13 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	9
13.1 Conditions générales d'exécution .....	9
13.1.1 Engagements des titulaires communs aux deux (2) lots .....	9
13.1.2 Modalités d'exécution du lot n°1 : Dispositif d'écoute et de prise en charge psychologique.....	9
13.1.3 Modalités d'exécution du lot n°2 : dispositif juridique.....	10
13.1.4 Pilotage du marché.....	11
13.1.5 Dispositions particulières concernant le personnel du titulaire .....	14
13.1.6 Respect du droit du travail.....	15
13.1.7 Documents à produire en cours d'exécution de l'accord-cadre .....	15
13.2 Suivi de l'exécution des prestations .....	16
13.2.1 Suivi administratif, de la qualité et de l'exécution des prestations .....	16
13.2.2 Suivi juridique de l'accord-cadre.....	16
13.2.3 Représentation du titulaire.....	17
13.3 Emission et exécution des bons de commande .....	17
13.4 Obligations du titulaire.....	18
13.4.1 Obligation de résultat.....	18
13.4.2 Obligation d'information.....	18
13.4.3 Obligation de confidentialité .....	18
13.4.4 Les responsabilités du titulaire .....	19
13.4.5 Développement durable .....	19
13.4.6 Obligations sociales.....	20
13.4.7 Obligations du titulaire à la fin du marché.....	20
13.5 Contrôle de l'exécution et de la qualité des prestations .....	20
13.5.1 Opérations de vérification.....	20
13.5.2 Réfaction .....	20
13.5.3 Rejet.....	20
13.6 Pénalités .....	21
Article 14 - SOUS-TRAITANCE .....	22
Article 15 - MODIFICATION EN COURS D'EXECUTION – CLAUSE DE REEXAMEN.....	22
Article 16 - REGIME FINANCIER.....	23
16.1 Forme et contenu des prix .....	23
16.2 Révision des prix.....	23
16.3 Clause de sauvegarde .....	24
16.4 Ordonnateur et comptable assignataire .....	24
16.5 Modalités de facturation.....	24
16.5.1 Taux de TVA .....	25
16.5.2 Monnaie.....	25

16.5.3	Modalités de transmission des factures.....	25
16.6	Modalités de règlement.....	26
16.7	Avances .....	26
16.8	Acomptes .....	26
16.9	Nantissement ou cession de créances .....	27
Article 17 - DISPOSITIONS DIVERSES.....		27
17.1	Forme des notifications et des informations.....	27
17.2	Langue.....	27
17.3	Promotion de la Charte « Relations fournisseurs et achats responsables » .....	27
Article 18 - MARCHES DE PRESTATIONS SIMILAIRES .....		27
Article 19 - RESILIATION.....		28
Article 20 - EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE .....		28
Article 21 - DIFFERENDS ET LITIGES .....		28
21.1	Différends.....	28
21.2	Litiges et contentieux .....	30
Article 22 - DEROGATIONS.....		30

## Article 1 - CONTRACTANT

### ENGAGEMENT DU TITULAIRE A EXECUTER L'ACCORD-CADRE

JE SOUSSIGNÉ(E) :

Nom, prénom et qualité du signataire de l'accord-cadre :

(joindre, le cas échéant, une délégation de pouvoir)

agissant pour mon propre compte ;

agissant pour le compte de la société

(indiquer le nom, l'adresse, le numéro SIRET, Registre du commerce, numéro et ville d'enregistrement ou Répertoire des métiers, numéro et ville d'enregistrement ou les références de son inscription à un ordre professionnel ou référence de l'agrément donné par l'autorité compétente quand la profession à laquelle il appartient est réglementée, numéro APE) :

CI-APRES DESIGNÉ(E) LE Titulaire de l'ACCORD-CADRE

(indiquer le nom, l'adresse du siège social et le numéro SIRET)

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

Après avoir établi les certificats, attestations et déclarations prévus à l'article R.2143-3 du CCP et attester :

- N'entrer dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner prévus aux articles L.2141-1 à L.2141-5 et L.2141-7 à L.2141-11 du CCP (formulaire [DC1](#) ou DUME ou équivalent) ;
- Que les renseignements fournis dans le formulaire DC2<sup>1</sup> ou équivalent sont exacts ;

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

Les pièces prévues aux articles [D.8222-5](#) ou [D.8222-7](#) et [D.8222-8](#) du code du travail sont à **produire tous les six (6) mois** jusqu'à la fin d'exécution de l'accord-cadre. Les pièces en langue étrangère seront acceptées si elles sont accompagnées d'une traduction en langue française certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

Je renonce au bénéfice de l'avance (case à cocher) : ☐ Oui ☐ Non **(CASE A COCHER)**

<sup>1</sup> Les formulaires DC sont disponibles sur le site internet du ministère chargé de l'économie à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires>

## Article 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

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

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

## Article 3 - OBJET DU MARCHÉ

Le marché a pour objet la réalisation de prestations d'écoute, de soutien psychologique et d'orientation, de traitement et de suivi des signalements de cas avérés ou supposés de discriminations, de harcèlements, de violences, d'agissements sexistes, de menaces ou de tout autre acte d'intimidation et d'atteintes volontaires à l'intégrité physique, au profit des agents du ministère de la Justice.

## Article 4 - CONTEXTE

Le marché permettra notamment d'analyser les éléments signalés dans une démarche de règlement des situations de cas avérés ou supposés de discriminations, de harcèlements, de violences, d'agissements sexistes, de menaces ou de tout autre acte d'intimidation et d'atteintes volontaires à l'intégrité physique, pouvant le cas échéant conduire à une action disciplinaire ou à des suites judiciaires.

Les faits incriminés peuvent résulter soit de comportements individuels, soit de procédures mises en place au sein des structures relevant du ministère de la Justice et de ses établissements sous tutelle.

Cette démarche est encadrée par les textes suivants :

- Article L135-6 du Code général de la fonction publique « *Les employeurs publics mentionnés à l'article L. 2 mettent en place un dispositif ayant pour objet de recueillir les signalements des agents qui s'estiment victimes d'atteintes volontaires à leur intégrité physique, d'un acte de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes, de menaces ou de tout autre acte d'intimidation et de les orienter vers les autorités compétentes en matière d'accompagnement, de soutien et de protection des victimes et de traitement des faits signalés. Ce dispositif permet également de recueillir les signalements de témoins de tels agissements* ».
- Circulaire du 9 mars 2018 relative à la lutte contre les violences sexuelles et sexistes dans la fonction publique
- Démarche du ministère de double labellisation AFNOR égalité professionnelle et diversité.

Enfin le marché permettra également d'apporter une écoute et une aide psychologique visant à soutenir les personnels du ministère, quelles que soient les difficultés rencontrées.

## Article 5 - ALLOTISSEMENT

Le présent marché est alloti comme suit :

Lot n°1 : Dispositif d'écoute et de prise en charge psychologique au profit des agents du ministère de la Justice consistant à leur proposer un soutien psychologique et à les orienter vers des personnes ou dispositif adapté.

Lot n°2 : Dispositif juridique, ouvert aux prestataires juridiques ayant le rôle de caractériser, d'évaluer, de constituer et d'instruire les signalements reçus par les agents du ministère de la Justice concernant les cas avérés ou supposés d'atteintes volontaires à leur intégrité physique, d'un acte de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes, de violences sexistes ou sexuelles, de violences intrafamiliales, de menaces ou de tout autre acte d'intimidation en vue d'un traitement adapté, administratif, disciplinaire et/ou pénal.

Ce lot est réservé aux prestations juridiques et ne peut être exécuté que par des professionnels habilités à exercer des activités de consultation juridique au sens des articles 54 à 60 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques.

En cas de candidature sous forme de groupement, les prestations juridiques du lot n°2 doivent être exclusivement assurées par le membre du groupement habilité à exercer des activités de consultation juridique. Le groupement devra fournir une répartition détaillée des tâches, garantissant que les prestations juridiques ne seront pas réalisées par un membre non habilité.

#### Article 6 - CODES DE NOMENCLATURE CPV

Les références CPV correspondant à l'objet de l'accord-cadre sont :

Lot 1 :

- 85121270-6 services prestés pour des psychiatres ou des psychologues
- 85000000-9 services de santé et services sociaux

Lot 2 :

- 79100000-5 : services juridiques
- 9820000-5 : services de conseil en matière d'égalité des chances

#### Article 7 - FORME DU MARCHÉ

Le présent marché est un accord-cadre de service mono-attributaire qui s'exécute par émission de bons de commande pour la partie à prix unitaires, conformément aux articles R.2162-1 à R.2162-6, R.2162-13 et R.2162-14 du CCP. L'accord-cadre comprend également une part forfaitaire.

#### Article 8 - MONTANT DE L'ACCORD-CADRE

Le marché est passé sans montant minimum.

Le montant estimatif global du marché est de 850 000 € HT pour la durée totale du marché, tous lots confondus.

Les montants sont répartis comme suit :

	Parties	Montants estimatifs HT également répartis entre la période ferme et la période reconductible	Montant total HT sur la durée totale du marché (forfaitaire + unitaire)	Montants maximum HT sur la durée totale du marché
Lot n° 1	Forfaitaire	190 000 €	470 000 €	//
	Unitaire	280 000 €		560 000 €
Lot n° 2	Forfaitaire	50 000 €	380 000 €	//
	Unitaire	330 000 €		660 000 €
Montant total maximum HT pour la partie unitaire des 2 lots				1 220 000 €

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

## Article 9 - PROCEDURE DE PASSATION

Le présent marché est passé selon la procédure adaptée en raison de la nature du marché (services de santé et services sociaux, services Juridiques, services de conseil en matière d'égalité des chances) et en application des articles R.2123-1 3°, R.2123-4, R.2123-5, R.2123-7, R.2143-1, R.2151-1 du CCP.

## Article 10 - DUREE DE L'ACCORD-CADRE

Le marché est conclu pour une durée de 24 mois, à compter de sa notification. Il est reconductible tacitement pour 24 mois sans que la durée globale de l'accord-cadre ne dépasse 48 mois.

En cas de non reconduction, le pouvoir adjudicateur en informe le titulaire par courrier recommandé dans un délai de 2 mois avant la date de fin de la période ferme. Ce dernier ne peut prétendre à aucune indemnisation.

Afin de prévoir une installation optimale des dispositifs au sein du ministère, des travaux préparatoires d'une durée d'un mois maximum, au début du marché, devront être prévus.

Le marché démarre à sa notification afin de mettre en place le dispositif des travaux préparatoires. Les prestations de prise en charge du public concerné ne pourront être effective qu'à compter du 1<sup>er</sup> juin 2026.

## Article 11 - LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le lieu d'exécution du marché est la France métropolitaine, Corse comprise, les DROM/COM, la Nouvelle Calédonie et la Polynésie française comprises.

## Article 12 - PERIMETRE DU MARCHE ET DES AGENTS CONCERNES

Le présent marché couvre l'ensemble des agents du ministère (titulaire, stagiaire, élève, contractuel ou apprenti), toutes directions comprises, en poste dans les services, structures, juridictions, établissements publics, service à compétence nationale et groupement d'intérêt public relevant du ministère de la Justice, et répartis comme suit :

93 659 agents en ETP (2024) :

- SG/ IGJ/ DACS/ DACG : 2622
- DAP : 42 896
- DSJ (y compris le Conseil supérieur de la magistrature) : 38 397
- DPJJ : 9393
- SCN : 2 510
- EP : 1198
- GIP : 9

Il y a lieu de préciser que l'administration centrale comprend les directions suivantes :

Secrétariat général (SG-AC)
Inspection générale de la justice (IGJ)
Délégations interrégionales du secrétariat général (DIR-SG) : délégation interrégionale Paris IDF ; délégation interrégionale Grand Nord ; délégation interrégionale Grand Centre ; délégation interrégionale Grand Est ; délégation interrégionale Centre Est ; délégation interrégionale Grand Ouest ; délégation interrégionale Sud ; délégation interrégionale Sud-Est ; délégation interrégionale Sud-Ouest.
Direction des services judiciaires (DSJ)
Direction de l'administration pénitentiaire (DAP)
Direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ)
Direction des affaires civiles et du sceau (DACS)
Direction des affaires criminelles et des grâces (DACG)
Direction interministérielle d'aide aux victimes (DIAV)
Bureau du cabinet (BDC)

Outre les services centraux, la DSJ, la DAP et la DPJJ ont également des services sur l'ensemble du territoire : juridictions et services déconcentrés.



Pour rappel les EP sont : l'école nationale de la magistrature (ENM), l'école nationale de l'administration pénitentiaire (ENAP), l'agence de gestion et de recouvrement des avoirs saisis et confisqués (AGRASC), l'agence publique pour l'immobilier de la justice (APIJ) et l'établissement public d'exploitation du livre foncier informatisé (EPELFI).

Les SCN sont : l'école nationale de la protection judiciaire de la jeunesse (ENPJJ), l'école nationale des greffes (ENG), l'agence du travail d'intérêt général et d'insertion professionnelle (ATIGIP), le casier judiciaire national (CJN) et le service national du renseignement pénitentiaire (SNRP).

Pour le lot n°2 le présent marché couvre également tout agent ayant quitté le ministère de la Justice suite à une mobilité, retraite ou démission depuis moins de six (6) mois, tout candidat n'ayant pas réussi un concours d'entrée organisé par le ministère ou tout candidat non retenu suite à un entretien de recrutement ayant eu lieu il y a moins d'un an ainsi que les prestataires extérieurs réguliers.

Aussi, pour ce lot, en plus des victimes présumées et des témoins, il est possible que d'autres interlocuteurs puissent contacter directement le prestataire juridique, en tant qu'expert, dans le cadre d'une demande de renseignement uniquement : un représentant du personnel, des acteurs de prévention (un délégué ou référent égalité/diversité, médecin du travail, assistant de service social (CTSS/ASS), psychologue, référent LGBT+, référent laïcité, référent handicap) et les services des ressources humaines.

## **Article 13 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

### **13.1 Conditions générales d'exécution**

#### **13.1.1 Engagements des titulaires communs aux deux (2) lots**

Dans une démarche d'amélioration continue opérée par le ministère de la Justice, une enquête de satisfaction anonymisée, doit être transmise par le titulaire aux signalants à l'issue des échanges afin d'évaluer la satisfaction de ces derniers. Le questionnaire d'enquête de satisfaction doit être soumis pour validation au préalable à l'Administration (Bureau de l'égalité professionnelle, de la diversité et de la déontologie). En outre, les résultats obtenus par cette enquête sont transmis de manière mensuelle et dans le cadre du bilan annuel (global et par direction).

Le titulaire s'engage à réaliser, à la demande de l'administration, des sessions de sensibilisations aux agents relatives au dispositif.

Le titulaire s'engage à suivre une formation dédiée à l'organisation du ministère de la Justice afin d'assurer une orientation simplifiée vers les bons interlocuteurs. A ce titre, l'administration s'engage à adresser une liste de contacts mise à jour de manière régulière. Le prestataire assure également une assistance dans la communication du dispositif mis en place. Le titulaire s'engage à participer à l'élaboration du support d'information dans le cadre de la mise en œuvre d'un plan de communication à destination des personnels. Afin d'assurer des campagnes annuelles, une diversité des supports utilisés peut être demandée par l'administration.

A la fin de l'exécution du marché, le titulaire s'engage à finaliser le suivi des prestations en cours ayant déjà fait l'objet d'un bon de commande.

#### **13.1.2 Modalités d'exécution du lot n°1 : Dispositif d'écoute et de prise en charge psychologique**

##### **Modalités**

Accès à une plateforme d'écoute téléphonique : la prestation concerne la mise en place d'un numéro vert ministériel. Celui-ci doit permettre l'accès, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 au prix d'un appel local ou gratuit depuis un poste fixe, à une plateforme d'écoute téléphonique pour l'ensemble des personnels concernés (DROM/COM y compris la Nouvelle-Calédonie). Le service sera réalisé de manière anonyme et confidentiel. Le prestataire

s'engage à décrocher dans un temps inférieur à 45 secondes. Lors de l'entretien téléphonique, le psychologue doit pouvoir consacrer au moins 45 minutes à l'appelant.

Le dispositif doit permettre aux agents d'identifier leur direction d'appartenance.

*Autre modalité : Entretiens individuels avec un psychologue en présentiel ou à distance :*

Il peut être proposé si nécessaire, et selon la situation, un ou plusieurs entretiens conduits par le psychologue avec l'agent concerné. Chaque entretien dure au minimum 45 minutes jusqu'à 1 heure 15 selon le besoin.

Les entretiens sont organisés à la demande et avec l'accord de l'agent et doivent se dérouler dans un espace respectant la confidentialité des propos échangés.

Cette prestation est déclenchée par bons de commande.

#### **Modalités particulières de « suivi long »**

Pour des cas spécifiques de situation le nécessitant, il peut être demandé au titulaire de permettre qu'un même écoutant soit à même de suivre le dossier d'un appelant tout au long de sa prise en charge. Le titulaire doit permettre d'identifier par un numéro de dossier ou de ticketing garantissant l'anonymat, la bonne identification de l'appelant et ainsi l'orienter soit directement, soit par la programmation d'un créneau dédié à sa prise en charge idoine.

#### **Gestion de crise**

La gestion de crise se traduit par la mise en œuvre d'une cellule de soutien psychologique d'urgence dans les services concernés par un événement soudain et grave pouvant générer un stress important.

Dans ce cas et sur demande expresse du pouvoir adjudicateur, formalisée par un bon de commande, le titulaire s'engage à assister les agents concernés dans un délai de 24 à 48h maximum à compter de la réception de la demande.

Cette intervention peut se dérouler par assistance téléphonique (recours au numéro vert) ou sur le site où a eu lieu l'événement. L'intervention peut également se dérouler à distance via une visioconférence sur demande de l'administration.

#### **Profil des intervenants**

Cette plateforme sera exclusivement composée de psychologues cliniciens diplômés, inscrits au répertoire ADELI ou au répertoire partagé des professionnels de santé (RPPS), soumis au code de déontologie de la profession et donc habilités à prendre en charge et accompagner les personnels en situation de souffrance psychique au travail.

#### **Constitution de l'équipe**

Le prestataire constituera une équipe de psychologues dimensionnée au volume des personnels susceptibles d'utiliser cette plateforme d'écoute.

L'équipe de psychologues doit systématiquement répondre aux appels des agents et toute messagerie ou mise en attente doit être proscrite. Ce soutien personnalisé doit allier les méthodes du travail social et de l'écoute psychologique. La mise en œuvre de cet accompagnement doit être adaptable aux environnements de travail des entités concernées.

Le numéro actuel ministériel doit être conservé, à savoir : 0805 040 112 et doit être opérationnel au 1er juin 2026. Un code d'identification par direction devra être créé.

S'agissant des DROM/COM (y compris la Nouvelle-Calédonie), les agents devront pouvoir joindre la plateforme, sans surcoût.

### **13.1.3 Modalités d'exécution du lot n°2 : dispositif juridique**

La prestation vise à mettre en place, au niveau national, un dispositif permettant de répondre aux agents se sentant victimes ou témoins d'atteintes volontaires à leur intégrité physique, d'un acte de violence, y compris d'origine extra-professionnelles détectées sur le lieu de travail (violences conjugales ou intrafamiliales notamment) de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes, de menaces ou de tout autre acte d'intimidation.

Ce dispositif est accessible durant les heures de travail et jours ouvrés. Pour les agents en Outre-mer, il convient de disposer d'un dispositif adapté aux horaires spécifiques de ces territoires.

Ce dispositif est assuré par des prestataires juridiques au sens des articles 54 à 60 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques, diplômés a minima d'une licence en droit.

Le dispositif de signalement ne dispose d'aucun pouvoir de décision en matière de gestion de personnel. Il ne peut pas, par exemple, annuler une décision qu'elle jugerait discriminatoire. Son rôle de médiation et d'alerte ne doit empiéter ni sur les prérogatives du ministère de la Justice, ni sur celles des représentant-e-s élu-e-s du personnel. En revanche, ses interventions ne peuvent rester sans suite et imposent aux instances de se saisir des questions qui lui sont soumises et de leur apporter une réponse.

Le prestataire est libre de solliciter les éclairages complémentaires qu'il jugera nécessaire auprès des signalants.

Ainsi l'agent qui s'estime victime d'un fait entrant dans le champ de compétence du dispositif signale ce fait au prestataire, qui le rappelle sous un délai raisonnable (24h maximum), afin de l'écouter et de l'orienter dans ses démarches.

Trois modalités de traitement sont envisageables :

- a) **Traitement simple (1<sup>er</sup> niveau)** : A l'issue de l'analyse de la situation de l'agent, si le prestataire estime que le signalement ne relève manifestement pas de son champ d'intervention, il réoriente, le cas échéant, la personne à l'origine du signalement vers les dispositifs internes du ministère. De plus, le prestataire peut être amené à donner une simple information d'ordre pratique ou juridique. Ce traitement simple ne requiert aucune action complémentaire de la part du prestataire.
- b) **Remédiation (2<sup>ème</sup> niveau)** : Cela consiste en l'accompagnement adapté de l'agent qui en exprime le souhait. A ce niveau, les échanges se déroulent par téléphone et il revient au prestataire d'assurer un suivi des appels et des demandes. Le prestataire invite le signalant à apporter des éléments de nature à préciser sa demande. A ce titre, le prestataire réalise une analyse de la situation et caractérise les faits relevant du champ de compétence du dispositif. Le prestataire apporte à l'agent les orientations et/ou les conseils d'ordres juridiques nécessaires à la démarche conduite par ce dernier, et ce jusqu'à épuisement de toutes les voies de recours internes. Enfin, un compte rendu des échanges doit être transmis à l'appelant par le biais d'un courriel à l'issue de ce traitement.
- c) **Traitement approfondi (3<sup>ème</sup> niveau)** : En cas d'échec de la remédiation, et dans le cas de situations particulièrement graves, sous réserve de l'accord de l'agent pour la levée de son anonymat, le signalement fait l'objet d'un traitement approfondi par le prestataire. Sur la base du compte rendu réalisé lors de la remédiation, le prestataire prend attache auprès des interlocuteurs désignés par l'administration, en vue d'une procédure contradictoire. Cette procédure peut porter sur le contexte, les faits en cause et le cadre juridique qui a fondé la décision. Les interlocuteurs désignés sont tenus d'apporter, au prestataire, des éléments de réponse à la situation dénoncée.

A l'issue de cette expertise, s'il est estimé que les faits sont établis ou non établis, un argumentaire, des conclusions écrites et des préconisations sont transmis, par le prestataire, aux interlocuteurs désignés ainsi qu'au signalant.

Les signalements de violences sexuelles ou d'harcèlement sexuel impliquent nécessairement, avec accord de la personne, un traitement approfondi dans un délai court (maximum 48 heures).

### **13.1.4 Pilotage du marché**

#### **13.1.4.1 Réunions**

A compter de la notification du marché, une réunion de lancement du marché, en présence du titulaire, des représentants des directions et du bureau de l'égalité professionnelle, de la diversité et de la déontologie des ressources humaines du secrétariat général devra être organisée afin de présenter les modalités de mise en œuvre du marché.

Cette réunion est comprise dans le forfait de démarrage.

Au plus tard cinq (5) jours ouvrés à l'issue de la réunion, le titulaire remet aux membres du ministère en charge du suivi du marché, le compte-rendu de réunion ainsi que les modalités de déploiement éventuellement amendées lors de celle-ci.

Le pilotage des prestations est établi par des réunions régulières, minimum deux (2) fois par an entre l'Administration et le titulaire aux fins de réaliser une synthèse des dossiers en cours et répondre aux interrogations éventuelles.

#### **13.1.4.2 Comité de suivi du marché**

Pour chaque lot, une réunion de pilotage de prestations permet de suivre les prestations entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur afin de qualifier et quantifier l'adéquation entre le besoin et les prestations.

Cette réunion est comprise dans le forfait de démarrage, toute réunion supplémentaire le nécessitant est activable par bon de commande.

A l'issue de chaque réunion, un compte rendu sera rédigé par le titulaire du lot concerné et diffusé, sous 10 jours calendaires, aux représentants de l'acheteur.

A la demande du ministère, une présentation et une explication du dispositif par le titulaire auprès des organismes de représentation du personnel peuvent être mises en place. Ces réunions sont comprises dans le forfait.

Le titulaire assure, à la demande du ministère de la Justice, selon des modalités communément définies, la présentation des actions menées et remet à l'occasion de ces réunions les bilans globaux fournis dans le cadre général des prestations ou adaptées aux instances concernées :

- Comité social d'administration ministériel (CSA-M) ;
- Le cas échéant, les comités sociaux d'administration de l'ensemble des services déconcentrés et des juridictions ;
- Comité de suivi de mise en œuvre de l'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au ministère de la Justice.

#### **13.1.4.3 Interlocuteurs**

##### Représentation du service prescripteur

Le bureau de l'égalité professionnelle, de la diversité et de la déontologie du service des ressources humaines du secrétariat général est l'interlocuteur privilégié pour tous les sujets relatifs à l'objet du marché qui peuvent concerner les agents.

Le service prescripteur désigne un ou plusieurs interlocuteurs, habilités à le représenter auprès du titulaire.

##### Représentation du titulaire

Le titulaire désigne à l'acheteur un ou plusieurs interlocuteurs, habilités à le représenter auprès de l'acheteur, pour les besoins de l'exécution du marché.

Cet ou ces interlocuteurs sont désignés dans l'offre du titulaire.

Le titulaire s'engage à informer, sans délai, l'acheteur de toute modification d'interlocuteur désigné.

#### **13.1.4.2 Audit de l'administration**

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

#### 13.1.4.4 Pilotage statistique

##### **Pour le lot n°1**

- Le titulaire fournira au bureau de l'égalité professionnelle, de la diversité et de la déontologie un bilan mensuel (global et par direction) des appels comprenant au minimum les données suivantes :
  - Nombre d'appels ;
  - Typologie des appelants (notamment, identifier le sexe (F/H), le statut (fonctionnaire ou contractuel), situation de télétravail / activité en présentiel / autre ;
  - Catégorie professionnelle (A+, A, B ou C) et la tranche d'âge ;
  - Direction d'appartenance (SG, DACS, DACG, DSJ, DAP, DPJJ, EP, SCN)<sup>2</sup> ;
  - Durée de l'entretien ;
  - Typologie de l'appel (sphères privée, épuisement professionnel, difficulté professionnelle, soutien à l'encadrement, harcèlement, discrimination, violence...) ;
  - Orientation proposée, modalités de suivi long ;
  - Informations relatives à la gestion de crise.
- Un bilan annuel global et par direction reprenant l'ensemble des données mensuelles.
- Un rapport d'activité mensuel détaillé des appels entrants comprenant : taux de décroché, nombre d'appels abandonnés par les appelants, le temps d'attente, les plages horaires couvertes.

La réalisation et la remise de la documentation afférente sont comprises dans la rémunération forfaitaire prévue au contrat.

##### **Pour le lot n°2**

- Le titulaire fournira au bureau de l'égalité professionnelle, de la diversité et de la déontologie un bilan mensuel (global et par direction) des appels comprenant au minimum les données suivantes :
  - Bilan des saisines ouvertes/en cours/closes ;
  - Nombre d'appels ;
  - Direction d'appartenance (SG, DACS, DACG, DSJ, DAP, DPJJ, EP, SCN)<sup>3</sup> ;
  - Durée de l'entretien ;
  - Objet de la demande ;
  - Typologie des appelants : personne concernée (également tout agent ayant quitté le ministère dans le cadre d'une retraite ou démission depuis moins de six (6) mois, candidat n'ayant pas réussi un concours d'entrée organisé par le ministère ou tout candidat non retenu suite à un entretien de recrutement ayant eu lieu il y a moins d'un an, prestataires extérieurs réguliers) ; témoin ou expert (représentant du personnel, acteurs de prévention (délégué ou référent égalité/diversité, médecin du travail, assistant de service social (CTSS/ASS), psychologue, référent LGBT+, référent laïcité, référent handicap) ;
  - Identifier le sexe (F/H), le statut (fonctionnaire ou contractuel) ;
  - Catégorie professionnelle (A+, A, B ou C) et la tranche d'âge ;
  - Nombre de saisines ;
  - Date d'ouverture/clôture de la saisine ;
  - Contexte présumé du traitement ressenti par le signalant (maladie, reprise de poste, évolution professionnelle, congés relatifs à la parentalité, changement d'organisation etc.) ;

---

<sup>2</sup> Les directions mentionnées peuvent être amenées à évoluer dans le cadre de réorganisation.

<sup>3</sup> Les directions mentionnées peuvent être amenées à évoluer dans le cadre de réorganisation.

- Origine présumée du traitement ressenti par le signalant (collègue, hiérarchie, etc) ;
  - Nombre de consultations par signalant ;
  - Actions entreprises en interne/externe au préalable par le signalant ;
  - Nombre de situations identifiées au sein d'un même environnement de travail (nécessaire à la constitution d'une cartographie des risques par l'administration) ;
  - Nombre de dossiers faisant l'objet d'un traitement de 1<sup>er</sup> niveau ;
  - Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'un traitement de 2<sup>ème</sup> niveau ;
  - Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'un traitement de 3<sup>ème</sup> niveau ;
  - Nombre de dossiers ayant été réorienté (dispositif d'écoute et de soutien psychologique, médecin du travail, service des ressources humaines notamment pour des situations administratives) ;
  - Nombre de dossiers dont la qualification prédominante est avérée (atteintes volontaires à l'intégrité physique, d'un acte de violence (physique/verbale), de discrimination (26 critères légaux/harcèlement discriminatoire), de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes, de menaces ou de tout autre acte d'intimidation) ;
  - Nombre d'actes de discrimination recensés ventilés selon les 26 critères de discrimination (handicap, état de santé, âge, sexe, situation de grossesse, etc.) ;
- Un bilan annuel global et par direction reprenant l'ensemble des données mensuelles.
  - Un rapport d'activité mensuel détaillé des appels entrants comprenant : taux de décroché, nombre d'appels abandonnés par les appelants, le temps d'attente, les plages horaires couvertes.

Les données transmises par le titulaire à l'administration dans le cadre de ces bilans mensuels et annuels ne pourront pas être rediffusées en l'état et devront faire l'objet d'un traitement garantissant leur confidentialité et anonymisation.

La réalisation et la remise de la documentation afférente sont comprises dans la rémunération forfaitaire prévue au contrat.

### **13.1.5 Dispositions particulières concernant le personnel du titulaire**

#### **13.1.5.1 Réalisation des prestations**

Le titulaire s'engage à mettre en place, pendant toute la durée du marché, des prestataires dont les profils doivent impérativement respecter ceux mentionnés dans la composition de l'équipe affectée au projet et figurant dans son mémoire technique. Il est responsable du personnel qu'il a désigné pour la réalisation des prestations, objet de l'accord-cadre.

Si pour une raison indépendante de leur volonté, tout ou partie du personnel désigné par le titulaire est dans l'impossibilité d'assurer elle-même la réalisation des prestations, le titulaire en avise sans délai le représentant du pouvoir adjudicateur et pourvoit à leur remplacement avec un profil équivalent afin que l'exécution des prestations ne s'en trouve ni compromise, ni altérée.

La participation de cette nouvelle personne à l'exécution des prestations doit faire l'objet d'une décision d'acceptation par la personne publique.

En aucun cas le remplacement du personnel ne peut justifier une augmentation du prix indiqué dans le bordereau de prix.

#### **13.1.5.2 Récusation du personnel du titulaire par la personne publique**

Pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, le bénéficiaire se réserve le droit de récuser les personnels du titulaire dont les interventions s'avéreraient inadaptées à l'exécution de cette prestation, en justifiant sa décision.

Sans acceptation préalable du bénéficiaire, le remplacement de personnels du titulaire entre eux, pour convenances personnelles, est également considéré comme un motif de récusation sans autre justification.

Le titulaire doit alors procéder au remplacement des personnels récusés pour les formations suivantes. Il ne peut prétendre ni à prolongation du délai d'exécution ni à indemnité.

### **13.1.5.3 Liens juridiques**

Le personnel du titulaire demeure à tous égards le salarié de ce dernier (législation du travail, sécurité au travail, congés payés, déplacements, etc.).

Aucun lien de subordination entre les employés du titulaire et la personne publique ne doit s'établir.

### **13.1.6 Respect du droit du travail**

Le titulaire s'engage à respecter les obligations légales ainsi que celles prévues par l'article 6 du CCAG-FCS.

### **13.1.7 Documents à produire en cours d'exécution de l'accord-cadre**

#### ***Titulaire établi en France***

Conformément à l'article D.8222-5 du code du travail, le titulaire s'engage à remettre tous les six (6) mois et jusqu'à la fin de l'exécution du marché :

1° Une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L.243-15 du code de la sécurité sociale émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions datant de moins de six (6) mois dont il s'assure de l'authenticité auprès de l'organisme de recouvrement des cotisations de sécurité sociale ;

2° Lorsque l'immatriculation du cocontractant au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers est obligatoire ou lorsqu'il s'agit d'une profession réglementée, l'un des documents suivants :

- ☐ un extrait de l'inscription au registre du commerce et des sociétés (K ou K bis) ;
- ☐ une carte d'identification justifiant de l'inscription au répertoire des métiers ;
- ☐ un devis, un document publicitaire ou une correspondance professionnelle, à condition que soient mentionnés le nom ou la dénomination sociale, l'adresse complète et le numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ou à une liste ou un tableau d'un ordre professionnel, ou la référence de l'agrément délivré par l'autorité compétente ;
- ☐ un récépissé du dépôt de déclaration auprès d'un centre de formalités des entreprises pour les personnes en cours d'inscription.

#### ***Titulaire établi à l'étranger***

Conformément à l'article D.8222-7 du code du travail, le titulaire s'engage à remettre tous les six (6) mois et jusqu'à la fin de l'exécution du marché :

Dans tous les cas, les documents suivants :

- ☐ un document mentionnant son numéro individuel d'identification attribué en application de l'article 286 ter du code général des impôts. Si le cocontractant n'est pas tenu d'avoir ce numéro, un document mentionnant son identité et son adresse ou, le cas échéant, les coordonnées de son représentant fiscal ponctuel en France ;

- un document attestant de la régularité de la situation sociale du cocontractant au regard du règlement (CE) n° 883/2004 du 29 avril 2004 ou d'une convention internationale de sécurité sociale et, lorsque la législation du pays de domiciliation le prévoit, un document émanant de l'organisme gérant le régime social obligatoire et mentionnant que le cocontractant est à jour de ses déclarations sociales et du paiement des cotisations afférentes, ou un document équivalent ou, à défaut, une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L.243-15 du code de la sécurité sociale. Dans ce dernier cas, il doit s'assurer de l'authenticité de cette attestation auprès de l'organisme chargé du recouvrement des cotisations et contributions sociales.

### ***Assurance des moyens mis à la disposition du titulaire***

Le titulaire doit justifier dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification du marché et avant tout début d'exécution de celui-ci qu'il est titulaire de ses contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

A tout moment durant l'exécution du marché, le titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande de la personne publique et dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la demande.

Si le titulaire contrevient à ces prescriptions, la personne publique peut contracter à sa place, cinq (5) jours après une mise en demeure restée sans effet, la ou les polices d'assurance nécessaires.

Le montant des primes d'assurances est alors retenu sur les sommes dues au titulaire au titre du marché.

## **13.2 Suivi de l'exécution des prestations**

### **13.2.1 Suivi administratif, de la qualité et de l'exécution des prestations**

La direction de projet en charge du suivi général de l'exécution du présent marché au sein du ministère est :

**Ministère de la Justice**  
**Secrétariat général**  
**Service des ressources humaines**  
**Sous-direction du dialogue social, de la négociation et de la qualité de vie au travail**  
**Bureau de l'égalité professionnelle, de la diversité et de la déontologie**  
**13, place Vendôme 75042 PARIS cedex 01 / Tél : 01.44.77.60.60**

Le bureau de l'égalité professionnelle, de la diversité et de la déontologie assure, tout au long de la durée du marché, le suivi administratif et de la qualité des prestations et de leur bonne exécution, procède à la signature des bons de commande et à la constatation du service fait.

**A ce jour, le chef de projet en charge du suivi du dispositif pour la personne publique est Aurélia MERRIEN, Bureau de l'égalité professionnelle, de la diversité et de la déontologie – [aurelia.merrien@justice.gouv.fr](mailto:aurelia.merrien@justice.gouv.fr).**

Le pouvoir adjudicateur informe, par voie de messagerie électronique, le titulaire toute modification de l'interlocuteur.

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

### **13.2.2 Suivi juridique de l'accord-cadre**

Le bureau des marchés (BM) assure le suivi juridique de l'accord-cadre, incluant notamment la rédaction et la passation d'éventuels avenants et est destinataire des demandes de révision des prix. Le bureau des marchés est également rendu destinataire de toute anomalie constatée dans la prestation effectuée.

**Toute communication à l'attention du Bureau des marchés se fait exclusivement à l'adresse électronique**



suivante, en indiquant obligatoirement dans l'objet des messages la référence de l'accord-cadre LR29012026 :

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

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

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

### 13.2.3 Représentation du titulaire

Le titulaire désigne en la personne  
de .....  
.....  
.....  
.....  
.....

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

Pour toute communication, il convient d'indiquer dans l'objet du mail l'objet et le numéro du marché.

Le titulaire s'engage à informer, sans délai, le pouvoir adjudicateur de toute modification d'interlocuteur désigné.  
Le changement d'interlocuteur ne sera pas constaté par voie d'avenant.

## 13.3 Emission et exécution des bons de commande

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

Pour la part à commande, des bons de commande spécifiques seront émis par le service utilisateur, au fur et à mesure des besoins.

La personne habilitée à établir les bons de commande est le représentant du pouvoir adjudicateur ou son représentant dûment habilité.

Chaque bon de commande fera mention des éléments suivants :

- Les références du présent accord-cadre (y compris le numéro d'engagement juridique de l'accord-cadre) ;
- Les nom, adresse et numéro SIRET du titulaire de l'accord-cadre ;
- Le numéro d'identification (numéro d'engagement juridique) du bon de commande ;
- La date d'établissement du bon de commande ;
- Le caractère éventuellement urgent de la commande ;
- Le service émetteur du bon de commande ;
- La référence interne correspondant au n° EJ (engagement juridique) figurant sur l'acte d'engagement pour les services utilisant CHORUS ;
- La désignation des prestations (par référence au BPU annexé à l'acte d'engagement) ;
- Les quantités commandées ;
- Le prix unitaire hors taxe (par référence au BPU annexé à l'acte d'engagement) ;
- Le montant hors taxes des prestations ;
- Le taux et le montant des taxes appliquées au montant des prestations.

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

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

Lorsque le titulaire estime que les prescriptions d'un bon de commande appellent des observations de sa part, il doit les notifier dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception du bon de commande.

En cas de cotraitance, les bons de commande sont adressés au mandataire du groupement qui a seule compétence pour formuler des observations au pouvoir adjudicateur.

Pour toute difficulté en gestion, le service financier est joignable sur [fasom.bpg.sg@justice.gouv.fr](mailto:fasom.bpg.sg@justice.gouv.fr).

---

## **13.4 Obligations du titulaire**

### **13.4.1 Obligation de résultat**

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

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

### **13.4.2 Obligation d'information**

Le titulaire est tenu de rendre compte de toute difficulté rencontrée pendant l'exécution de la prestation.

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

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

### **13.4.3 Obligation de confidentialité**

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

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

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

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

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

Les informations personnelles dont le titulaire aura connaissance durant le marché ne pourront pas être cédées ou divulguées, sans autorisation expresse de l'administration.

### **Protection des données personnelles**

Chaque Partie est seule responsable des traitements de données qu'elle met en œuvre dans le cadre du présent marché, conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données, et notamment le Règlement européen (UE) 2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD).

Le titulaire est désigné comme seul responsable des traitements qu'il met en œuvre pour la réalisation des prestations prévues par le présent marché, conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données, et notamment le Règlement européen (UE) 2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD).

Chaque partie est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel, conformément à la réglementation applicable, notamment le Règlement européen (UE) 2016/679 (RGPD), et la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés, pour les traitements qu'elle met en œuvre dans le cadre du marché.

#### **13.4.4 Les responsabilités du titulaire**

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

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

#### **13.4.5 Développement durable**

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

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

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

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

#### 13.4.6 Obligations sociales

- **Clause éga-conditionnalité femmes/hommes**

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

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

Dès lors, le titulaire doit s'engager au titre de l'exécution du marché, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses pratiques sociales en matière de prévention des discriminations, ainsi que la promotion de l'égalité des chances et de la diversité notamment l'égalité entre les femmes et les hommes.

**Ainsi, le titulaire s'engage à renseigner le questionnaire disponible via l'URL ci-dessous, quinze (15) jours suivant la notification du présent marché mais également deux (2) mois avant la fin du marché pour permettre d'évaluer l'évolution de sa pratique concernant la diversité et l'égalité entre les femmes et les hommes :**

[Promotion Diversite, Lutte contre les discriminations et Egalite femmes/hommes - 1/12 \(sphinxonline.net\)](https://sphinxonline.net/Promotion-Diversite-Lutte-contre-les-discriminations-et-Egalite-femmes-hommes-1/12)

#### 13.4.7 Obligations du titulaire à la fin du marché

Dès lors que le présent accord-cadre se termine, le prestataire sortant s'engage à traiter les dossiers engagés dans un délai maximum de quatre mois.

---

### 13.5 Contrôle de l'exécution et de la qualité des prestations

#### 13.5.1 Opérations de vérification

Par dérogation aux articles 27 à 30 du CCAG/FCS, les prestations sont soumises à des vérifications destinées à constater qu'elles répondent aux exigences des lots du marché. Les personnes habilitées à suivre et à contrôler l'exécution des prestations, ainsi qu'à procéder aux opérations de vérifications sont les services bénéficiaires ou leur représentant. Soit par absence ou retard constaté des livrables demandés ou par signalement documenté d'une prestation mal assurée.

#### 13.5.2 Réfaction

Conformément à l'article 30 du CCAG/FCS, lorsque le pouvoir adjudicateur estime que les prestations, sans être entièrement conformes aux stipulations du lot, peuvent néanmoins être admises en l'état, il peut les admettre avec réfaction de prix proportionnelle à l'importance des imperfections constatées. Cette décision doit être motivée. Elle ne peut être notifiée au titulaire qu'après qu'il ait été mis à même de présenter ses observations.

#### 13.5.3 Rejet

Lorsque le pouvoir adjudicateur estime que les prestations sont non conformes aux stipulations du marché et ne peuvent être reçues en l'état, il en prononce leur rejet partiel ou total.

La décision de rejet doit être motivée. Elle ne peut être prise qu'après que le titulaire ait été mis à même de présenter ses observations.

## 13.6 Pénalités

---

Par dérogation aux dispositions des articles 14.1.2 et 14.1.3 du CCAG-FCS, le montant des pénalités de retard n'est pas limité à 10% du montant total hors taxes du marché et le titulaire n'est pas exonéré de pénalités dont le montant total ne dépasse pas 1000 € pour l'ensemble du marché. Il est engagé dès le premier euro.

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

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

### Pour le lot n°1

Une pénalité de **250 €** par demi-journée de retard de mise en service de la ligne téléphonique.

Une pénalité de **250 €** par demi-journée d'indisponibilité (sur les plages d'ouverture de la ligne prévues au CCP-AE) de la ligne téléphonique mise à disposition.

Une pénalité de **100 €** par jour ouvré pour l'absence de réponse sur la plateforme.

Une pénalité de **100 €** par jour ouvré pour le retard dans la production mensuelle des statistiques.

Une pénalité de **50 €** par jour ouvré pour le retard de transmission du bilan annuel quantitatif et qualitatif.

Une pénalité de **50 €** par jour ouvré pour le retard de transmission du bilan annuel de mesure du niveau de satisfaction.

Une pénalité de **1 000 €** par obligation non respectée prévues à l'article du cahier des clauses particulières relatives au traitement des données à caractère personnel.

En cas de non-respect des délais de remise du questionnaire amont et/ou de fin de marché relatif à la promotion de la diversité et d'éga-conditionnalité ou du bilan, le titulaire encourt une pénalité de **50 €** par jour ouvré de retard.

En cas de non-respect de la clause sur la communication du BEGES, le titulaire encourt une pénalité de **50 €** par jour ouvré de retard.

### Pour le lot n°2

Une pénalité de **250 €** par demi-journée de retard de mise en service du dispositif

Une pénalité de **250 €** par demi-journée d'indisponibilité (sur les plages d'ouverture de la ligne prévues au CCP-AE) du dispositif.

Une pénalité de **100 €** par jour ouvré pour l'absence de réponse ou de rappel du dispositif.

Une pénalité de **100 €** par jour ouvré pour le retard dans la production mensuelle des statistiques.

Une pénalité de **50 €** par jour ouvré pour le retard de transmission du bilan annuel quantitatif et qualitatif.

Une pénalité de **50 €** par jour ouvré pour le retard de transmission du bilan annuel de mesure du niveau de satisfaction.

Une pénalité de **1 000 €** par obligation non respectée prévues à l'article du CCP relatives au traitement des données à caractère personnel.

En cas de non-respect des délais de remise du questionnaire amont et/ou de fin de marché relatif à la promotion

de la diversité et d'éga-conditionnalité ou du bilan, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité de **50 €** par jour ouvré de retard.

En cas de non-respect de la clause sur la communication du BEGES, le titulaire encourt une pénalité de **50 €** par jour ouvré de retard.

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

#### **Article 14 - SOUS-TRAITANCE**

En application des articles R.2193-1 à R.2193-8 du CCP, le titulaire de chaque lot peut sous-traiter l'exécution de certaines des prestations issues du présent marché. Il s'engage alors à déclarer tout sous-traitant pour acceptation et pour agrément de ses conditions de paiement selon les modalités définies aux articles L.2193-4 à L.2193-7 du CCP.

La sous-traitance totale est interdite. Le manquement à cette disposition est susceptible d'entraîner la résiliation du présent marché pour faute.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément du pouvoir adjudicateur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance (DC 4).

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

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

#### **Article 15 - MODIFICATION EN COURS D'EXECUTION – CLAUSE DE REEXAMEN**

Une clause de réexamen pourra être mise en œuvre durant l'exécution du contrat conformément aux articles L.2194-1 1° et R.2194-1 du CCP.

La clause de réexamen pourra porter sur :

- Des modifications réglementaires :
  - Mise en conformité avec des directives et ou réglementations (notamment financières) européennes ou nationales
- Des variations de coûts :
  - Fluctuation du coût de la main d'œuvre, événements imprévisibles impactant financièrement le présent accord-cadre entre autres ;
- Des imprévus techniques :
  - Upgrades, mises en conformité, prestations connexes ...

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

### Modalités de mise en œuvre

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

- Notification préalable : L'une des parties devra notifier l'autre par écrit par tout moyen conférant date certaine, en précisant la nature des modifications demandées et les raisons invoquées.
- Délais : Les parties s'engagent à analyser et se prononcer sur la demande dans un délai de trente (30) jours maximum à compter de la réception de la notification.
- Négociation : *A minima*, une réunion sera organisée pour convenir des ajustements nécessaires et de leurs implications contractuelles. Cette phase de négociation pourra porter sur le prix, la technicité, les délais et les conditions de mise en œuvre entre autres.

### Limites des modifications

Les modifications résultant de cette clause ne devront pas :

- Remettre en cause l'objet ou les caractéristiques essentielles du présent accord-cadre ;
- Augmenter ou diminuer la valeur globale du présent accord-cadre supérieur à 40% ;
- Modifier substantiellement les conditions initiales de mise en concurrence.

### Formalisation de la modification

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

## **Article 16 - REGIME FINANCIER**

### **16.1 Forme et contenu des prix**

Les prix sont réputés complets et établis aux conditions économiques du mois dans lequel est incluse la date limite de dépôt des offres.

Les prix sont mixtes pour les deux (2) lots.

Tous les prix sont réputés intégrer :

- ☐ tous les frais généraux, charges sociales ;
- ☐ les frais d'assurance ;
- ☐ les taxes fiscales et parafiscales en vigueur ;
- ☐ les différents supports remis aux instances.

Les prix seront réputés inclure les frais de déplacement.

### **16.2 Révision des prix**

Les prix de l'accord-cadre sont révisés annuellement à compter de la notification de celui-ci par application de la formule décrite ci-dessous :

$$P1 = P0 \times (S1/S0)$$

dans laquelle :

- P1 = prix révisé
- P0 = prix d'origine ou dernier prix révisé
- S0 = dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine (dernier publié à la date de notification du contrat)
- S1 = dernier indice SYNTEC publié à la date de révision.

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

Il revient au titulaire de soumettre au représentant du pouvoir adjudicateur le nouveau prix révisé accompagné du détail du calcul de celui-ci et le nouveau BPU révisé, conformément à la formule ci-dessus, dans un délai de trente jours avant la date anniversaire correspondant à la date de notification du marché.

La demande de révision de prix devra être envoyée aux adresses suivantes :

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

A défaut d'une transmission sur les adresses mails évoquées dans les délais impartis, les prix en vigueur seront maintenus en l'état.

---

### **16.3 Clause de sauvegarde**

Le représentant du pouvoir adjudicateur se réserve le droit de mettre fin au présent marché, sans indemnité avec un préavis d'un (1) mois, par complément à l'article 38 à 43 du CCAG/FCS dès lors que l'évolution moyenne de l'ensemble des prix entraînerait une hausse supérieure à 5% par rapport aux tarifs initialement communiqués par le titulaire.

---

### **16.4 Ordonnateur et comptable assignataire**

Le comptable assignataire est le SCBCM du ministère de la Justice pour le périmètre de l'administration centrale.

Chaque établissement public dispose de son comptable assignataire.

---

### **16.5 Modalités de facturation**

Pour les émissions de bons de commande via le logiciel Chorus PRO, la transmission des factures s'effectue conformément aux dispositions :

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

La transmission est obligatoirement sous forme électronique.

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

- la date de facturation,
- le numéro de l'accord-cadre,
- le numéro d'engagement juridique CHORUS de l'accord-cadre,
- la date de notification de l'accord-cadre,
- le numéro d'engagement juridique CHORUS du bon de commande,
- les nom et adresse de la personne publique,
- un relevé d'identité bancaire ou postal.

Pour l'ensemble de la facture :

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

Le constat du service fait est effectué dans le cadre d'un achat après émission d'un bon de commande.

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



### 16.5.1 Taux de TVA

Sont applicables les taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du code général des impôts.

### 16.5.2 Monnaie

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

### 16.5.3 Modalités de transmission des factures

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

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

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

**a) Envoyer ses factures par raccordement direct à la solution mutualisée ou à partir d'un système tiers :**

- **par transfert de fichier (en mode EDI – Echange de données informatisées) :** Chorus Pro permet des échanges d'informations par flux issus des systèmes d'information des fournisseurs. L'émetteur de facture adresse ses flux soit directement à Chorus pro soit par l'intermédiaire d'un opérateur de dématérialisation
- **en utilisant des web services (en mode API – Application Programming Interface) :** Chorus Pro offre l'ensemble de ses fonctionnalités sous forme de services intégrés dans un portail tiers (API/web service). L'émetteur de facture s'identifie via les API, et accède à l'ensemble des services de Chorus Pro comme par exemple le dépôt ou saisie de factures, le suivi du traitement des factures, l'adjonction et téléchargement de pièces complémentaires, etc.

**b) Utiliser le portail Chorus Pro accessible par internet en se connectant à l'URL <https://chorus-pro.gouv.fr> aux fins soit :**

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

**Préalables techniques et réglementaires :** pour connaître les conditions techniques (guide utilisateurs du portail, kit de raccordement technique et spécifications du format normalisé d'échange) et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des factures, le titulaire est invité à consulter le portail internet à l'adresse ci-dessous :

[Communauté Chorus Pro – Toute l'information et la documentation sur Chorus Pro](#)

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

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

## 16.6 Modalités de règlement

Le règlement se fait par virement administratif.

COMPTE A CREDITER :				
Domiciliation	<input type="text"/>			
Référence bancaire	code banque	code Guichet	n° du compte	RIB
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Le titulaire joint un RIB.

Le délai de paiement des factures est de trente (30) jours à compter de la réception de la facture par les services de l'administration conformément à l'article R.2192-10 du CCP.

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

Conformément à l'article R.2192-31 du CCP, le taux des intérêts moratoires applicables est « *égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.* ».

Les intérêts moratoires courent à compter du jour suivant l'expiration du délai global de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse. Ils sont calculés sur le montant total dû, toutes taxes comprises, après application, le cas échéant, des clauses de révision et de pénalité.

Conformément à l'article D.2192-35 du CCP, s'ajoute aux intérêts moratoires une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

La personne habilitée à signer l'accord-cadre est la Secrétaire Générale du ministère de la Justice.

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

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

- En cas de changement de RIB en cours d'exécution du marché, le titulaire devra transmettre le document conforme aux adresses suivantes : [dma-bm.sfa-sg@justice.gouv.fr](mailto:dma-bm.sfa-sg@justice.gouv.fr) et [lea.roux@justice.gouv.fr](mailto:lea.roux@justice.gouv.fr).

## 16.7 Avances

Les modalités de versement de l'avance sont fixées par les articles R.2191-3 à R.2191-19 du CCP.

Le taux de l'avance est de 30 % pour les TPE/PME conformément à l'article R.2191-7 du CCP.

Le délai de versement de l'avance court à compter de la notification de l'accord-cadre.

## 16.8 Acomptes

Les prestations forfaitaires sont éligibles à des acomptes sollicités par le prestataire selon une périodicité qu'il aura défini pour des prestations ayant déjà fait l'objet de commencement d'exécution.

## **16.9 Nantissement ou cession de créances**

Chaque bon de commande peut être nanti, l'accord-cadre ne comportant pas de montant minimum.

Le pouvoir adjudicateur remet, sur demande du titulaire, d'un cotraitant ou d'un sous-traitant, une copie de l'original du bon de commande revêtue d'une mention dûment signée indiquant que cette pièce est délivrée en unique exemplaire en vue de permettre la cession ou le nantissement des créances résultant de l'accord-cadre.

La personne habilitée à fournir les renseignements prévus par la réglementation sur le nantissement est la Secrétaire Générale ou son représentant.

## **Article 17 - DISPOSITIONS DIVERSES**

### **17.1 Forme des notifications et des informations**

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

### **17.2 Langue**

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

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

L'ensemble des communications écrites ou orales durant la phase d'exécution de l'accord-cadre s'effectuera en français.

### **17.3 Promotion de la Charte « Relations fournisseurs et achats responsables »**

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

Par cet engagement, le ministère encourage notamment ses fournisseurs :

- à s'intéresser au parcours national des achats responsables,
- à construire un projet fédérateur transversal et de transformation autour d'une politique achats responsables, en y associant l'ensemble des directions concernées,
- au développement de bonnes pratiques d'achat dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement,
- à s'engager dans un parcours des achats responsables en signant la Charte RFAR voire, pour les plus engagés et les plus déterminés, en travaillant à l'obtention du Label RFAR.

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

- la signature de la Charte « Relations fournisseurs et achats responsables »,
- l'obtention du Label « Relations fournisseurs et achats responsables » (RFAR),
- et/ou toute norme ou tout label équivalent.

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

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

## **Article 18 - MARCHES DE PRESTATIONS SIMILAIRES**

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de confier au titulaire, en application de l'article R. 2122-7 du CCP,

des marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles qui lui sont confiées au titre du présent marché dans le cadre d'une procédure négociée sans publicité ni mise en concurrence. La durée pendant laquelle ces nouveaux marchés pourront être conclus ne peut dépasser trois (3) ans à compter de notification du présent marché.

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

## **Article 19 - RESILIATION**

L'accord-cadre est résilié conformément aux dispositions du chapitre 7 du CCAG-FCS.

## **Article 20 - EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE**

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

## **Article 21 - DIFFERENDS ET LITIGES**

### **21.1 Différends**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

##### **- *Confidentialité***

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

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

confidentielles.

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

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

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

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

ou par courrier recommandé avec avis de réception à :

Monsieur le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs  
13 place Vendôme  
75042 Paris Cedex 01

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le recours au service de la médiation est entièrement gratuit.

### **- Durée de la médiation**

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

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

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

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

Le comité consultatif compétent est :

Ministère de l'Economie et des finances  
Direction des affaires juridiques  
Sous-direction de la commande publique  
Bureau économie, statistiques et techniques de l'achat public  
1C - Bâtiment Condorcet  
6, rue Louise Weiss - Télédocus 353  
75703 PARIS Cedex 13

## **21.2 Litiges et contentieux**

---

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

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

**Tribunal administratif de Paris**  
7 rue de Jouy – Paris Cedex 04  
Courriel : greffe.ta-paris@juradm.fr

## **Article 22 - DEROGATIONS**

L'article 13.6 « Pénalités » du présent document déroge aux articles 14.1.1., 14.1.2 et 14.1.3 du CCAG-FCS.

L'article 13.5.1 « Opérations de vérification » du présent document déroge aux articles 27 à 30 du CCAG-FCS.

Fait en un seul original

A ..... (Faire précéder de la mention " lu & approuvé ")

Le .....

Signature du contractant & cachet de la société

#### REPONSE DE LA PERSONNE PUBLIQUE

cadre réservé au contrôle BUDGETAIRE :

A ..... le .....

Visa ou avis du Contrôle Budgétaire

cadre réservé au représentant du POUVOIR ADJUDICATEUR :

Est retenue la présente offre pour valoir accord-cadre

A ..... le .....

Signature du représentant du pouvoir adjudicateur

#### Notification de l'accord-cadre au Titulaire

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