

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

**COMMUN AUX DEUX LOTS (CCTP)**

**Accord-cadre n° DGAFP-5DAS-2026-01-AIP**

**Mise en œuvre et gestion de la prestation de l’Aide à l’installation des Personnels de l’Etat (AIP) au bénéfice du Ministère de l’action et des comptes publics**

Procédure de passation : Appel d’offres ouvert

Articles de la procédure concernée : Articles L 2124-2, R 2124-2-1°et R 2161-2

à R. 2161-5 du code de la commande publique

* annexe 1 : circulaire du 11 août 2023 relative à l’AIP
* annexe 2 : délais
* annexe 3 : modèle de certificat de destruction

SOMMAIRE

[**Article liminaire et objet de l’accord cadre, commun aux deux lots** 1](#_Toc220492986)

[DEFINITIONS 4](#_Toc220492987)

[ARTICLE 1 – OBJET DU LOT 1 6](#_Toc220492988)

[ARTICLE 2 – OBJET DU LOT 2 6](#_Toc220492989)

[ARTICLE 3- PERIODE PREPARATOIRE (article spécifique au lot 1) 7](#_Toc220492990)

[3.1- Mise en place de la plateforme d’intervention 7](#_Toc220492991)

[3.2- Réversibilité entrante 7](#_Toc220492992)

[3.3- Ouverture d’un compte bancaire dédié au financement de l’AIP 8](#_Toc220492993)

[3.4- Détermination du besoin de financement 8](#_Toc220492994)

[3.5 - Création du Formulaire de Demande 8](#_Toc220492995)

[3.6- Réalisation, hébergement et maintenance corrective d'un Site Internet jusqu'au terme de la Période d’Exploitation 9](#_Toc220492996)

[3.7- Création du Tableau de bord 12](#_Toc220492997)

[3.8- Présentation des modèles de document 14](#_Toc220492998)

[3.9- Traitement des données à caractère personnel 14](#_Toc220492999)

[3.10- Validation de la période préparatoire 15](#_Toc220493000)

[ARTICLE 4 - PERIODE D’EXPLOITATION (spécifique au lot 1) 15](#_Toc220493001)

[4.1- Information 15](#_Toc220493002)

[4.2- Détermination du besoin de financement 17](#_Toc220493003)

[4.3. Instruction des Demandes 17](#_Toc220493004)

[4.4- Contrôles des pièces 18](#_Toc220493005)

[4.5- Versement de l’Aide 19](#_Toc220493006)

[4.6- Information du Bénéficiaire 19](#_Toc220493007)

[4.7- Réclamations 20](#_Toc220493008)

[4.8- Suivi de la gestion 20](#_Toc220493009)

[4.9 - Mission d’assistance à maîtrise d’ouvrage 21](#_Toc220493010)

[4.10 - Obligations du titulaire en cas de contrôle externe 22](#_Toc220493011)

[4.11 - Promotion des produits du Titulaire 22](#_Toc220493012)

[4.12 – Formation 22](#_Toc220493013)

[ARTICLE 5 – REVERSIBILITE SORTANTE (spécifique au lot 1) 22](#_Toc220493014)

[ARTICLE 6 – ARCHIVAGE ET DESTRUCTION DES DOSSIERS ET LOCALISATION GEOGRAPHIQUE DES DONNEES ET DES SERVICES (LOT 1) 24](#_Toc220493015)

[6.1 – Conservation des documents devant être conservés par le titulaire pendant la durée de l'accord-cadre 24](#_Toc220493016)

[6.2 - Destruction des dossiers à l’issue de la période légale de conservation 24](#_Toc220493017)

[Information sur la localisation géographique des données et des services 25](#_Toc220493018)

[6.3 – Information sur la localisation géographique des données et des services 25](#_Toc220493019)

[ARTICLE 7 –DESTRUCTION DES DOSSIERS ET LOCALISATION GEOGRAPHIQUE DES DONNEES ET DES SERVICES (LOT 2) 25](#_Toc220493020)

[7.1 - Destruction des dossiers à l’issue de la période légale de conservation 25](#_Toc220493021)

[7.2 – Information sur la localisation géographique des données et des services 25](#_Toc220493022)

[ARTICLE 8 – EVOLUTION DES PRESTATIONS (lots 1 et 2) 25](#_Toc220493023)

[ARTICLE 9 – SIMPLIFICATION DU PARCOURS BENEFICIAIRE, DEMATERIALISATION DE LA PRESTATION ET CONTROLE DES PIECES JUSTIFICATIVES (RECAPITULATIF CONCERNANT LE LOT 1) 26](#_Toc220493024)

[**ARTICLE 10 – DESCRIPTION DES BESOINS ET DES PRESTATIONS DU LOT 2** 28](#_Toc220493025)

[10.1 – Les deux natures de contrôle 28](#_Toc220493026)

[10.2 – Les livrables attendus 30](#_Toc220493027)

[10.3 – Délai d’exécution des prestations 30](#_Toc220493028)

[10.4 – Impartialité du titulaire du lot 2 30](#_Toc220493029)

[10.5 – Déploiement de la prestation (lot 2) 31](#_Toc220493030)

[ARTICLE 11– CORRESPONDANTS 31](#_Toc220493031)

**Article liminaire et objet de l’accord cadre, commun aux deux lots**

Afin de faciliter l’accès au logement locatif de certains de ses agents, l’État employeur a mis en place l’Aide à l’installation des personnels (AIP) qui permet de prendre en charge une partie des premières dépenses rencontrées lors de l’installation.

Cette prestation interministérielle d’action sociale prend la forme d’une aide financière non remboursable, destinée à contribuer à la prise en charge, dans le cadre d’une location vide ou meublée, des dépenses réellement engagées par l’agent au titre notamment du premier mois de loyer. Les conditions d’attribution sont précisées par la [Circulaire du 11 août 2023  
relative à l'aide à l'installation des personnels de l'État (AIP - NOR : TFPF2321365C)  
relative à l’aide à l’installation des personnels de l’État (AIP)](https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45469), destinée à prendre en charge une partie des frais d'installation des agents de l'État nouvellement affectés dans la fonction publique de l'État ou affectés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

1. Caractéristiques de l’AIP :

L’aide à l’installation des personnels de l’État (AIP) est une aide non remboursable, destinée à contribuer à la prise en charge, dans le cas d’une location vide ou meublée, des dépenses réellement engagées par l’agent au titre du premier mois de loyer, y compris la provision pour charges, des frais d’agence et de rédaction de bail incombant à l’agent, du dépôt de garantie ainsi que des frais de déménagement.

Sous réserve des conditions d’attribution prévues ci-après, l’AIP est accordée :

• dans sa forme générique, quelle que soit la commune de résidence du bénéficiaire ;

• dans sa forme dénommée « AIP-Ville », aux bénéficiaires exerçant une partie de leurs fonctions au sein de quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

Les Bénéficiaires et la procédure d’attribution de l’AIP sont décrits dans la Circulaire.

Les montants maximaux de l’aide accordée varient en fonction de la situation du demandeur :

• 1 500 € pour les agents résidant dans une commune relevant d’une "zone ALUR" au sens du décret n°2013-392 du 10 mai 2013 ou pour les agents exerçant une partie de leurs fonctions en quartiers prioritaires de la politique de la Ville.

• 700 € dans tous les autres cas.

Le montant de l'aide versée ne peut être supérieur au montant des dépenses réellement engagées par l'agent.

Les agents peuvent s’informer sur la prestation et déposer une demande d’aide par le biais du site : <https://www.aip-fonctionpublique.fr/>.

\*

\* \*

L’État entend confier à un tiers certains aspects du dispositif relatifs à la gestion de la prestation, notamment l’instruction des demandes et le versement de l’aide aux bénéficiaires, dans le cadre d’un marché dont les conditions sont définies par le présent cahier des clauses techniques particulières.

Dans le cadre du présent marché, la lutte contre la fraude revêt une importance primordiale. La DGAFP est particulièrement attentive à ce que le Titulaire mette en œuvre toutes les mesures appropriées en la matière. Le Titulaire a un devoir de conseil, de transparence et d’alerte vis-à-vis de la DGAFP sur la question de la lutte anti-fraude tout au long de la durée du marché.

La lutte contre la fraude interne constitue une exigence minimale et incontournable pour tout prestataire amené à gérer et instruire des aides au titre du dispositif « AIP » et non un élément discriminant entre les candidats. Tous les candidats doivent obligatoirement présenter des dispositifs de contrôle interne, de traçabilité et de prévention des risques pour que leur offre soit considérée comme conforme.

Les dispositifs relatifs à la gestion de la prestation « AIP » mis en œuvre par le titulaire du lot 1 peuvent être contrôlés en cas de mise en œuvre des prestations décrites dans le lot 2 du présent accord-cadre.

**Le présent accord-cadre est alloti.**

**Le lot 1 fait l’objet des articles 1 à 8.** Il a pour objet de confier à un prestataire la gestion de la prestation « AIP ».

**Le lot 2 fait l’objet de l’article 10.** Il a pour objet des prestations d’audit, de contrôle et de conseil à la DGAFP.

Il n’est pas possible pour une même entité de soumissionner pour les deux lots, 1 et 2.

Par ailleurs, en ce qui concerne le lot1 et en application des principes fondamentaux de la comptabilité publique, l'agent comptable est seul habilité à manier les fonds publics pour les organismes publics nationaux. L’article 40 de la loi n° 2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises, complétée par le [décret n°2017-380](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000032490265&fastPos=1&fastReqId=707934322&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte) du 22 mars 2017 portant dispositions relatives aux conventions de mandat autorisent le recours à un tiers, par le biais d'une convention de mandat, en vue de confier l’encaissement de recettes ou le paiement de dépenses à un organisme public ou privé en lieu et place de l'agent comptable.

\*

\* \*

Dans le cadre de l’action sociale interministérielle (décret n°2006-21 du 6 janvier 2006 relatif à l’action sociale au bénéfice des personnels de l’Etat), une première prestation « AIP » a été créée. Les conditions d’attribution de la prestation sont précisées dans le cadre de deux circulaires récentes :

* La circulaire du 26 juillet 2021 avait pour objectifs de revaloriser les plafonds et d’ouvrir la prestation aux contractuels ayant un contrat ou plusieurs contrats successifs d’une durée supérieure ou égale à un an. Elle visait également à simplifier et dématérialiser le parcours du demandeur ;
* La circulaire du 11 août 2023 quant à elle exige de nouvelles pièces justificatives à l’appui de la demande d’Aide. Cette évolution fait suite à des fraudes à la prestation et s’accompagne d’un renforcement des contrôles durant la phase d’instruction des demandes.

A titre indicatif et non contractuel, le montant total des versements effectués en 2025 à l’opérateur au titre des aides versées au profit des agents de l’État est de l’ordre de 12 M€ TTC, équivalent à un montant moyen d’aide par Bénéficiaire d’environ 1150 €. Au titre de l’année 2025, 24 000 dossiers de Demandes ont été traités et ont donné lieu au versement de l’Aide pour 12 000 Bénéficiaires.

La recherche du point d’équilibre entre effort de simplification du parcours bénéficiaire et lutte contre la fraude pourra être poursuivi ultérieurement au cours du nouveau marché, sur la base d’échanges entre la DGAFP et le titulaire.

Les informations du présent préambule sont données à titre purement indicatif et n’engagent en aucun cas le pouvoir adjudicateur.

# DEFINITIONS

*Aide* : somme non remboursable versée dans le cadre de l’Aide à l’Installation des Personnels de l’État.

*Aide à l’Installation des Personnels de l’État (AIP)* : prestation interministérielle d’action sociale destinée à accompagner l’accès au logement locatif de certains agents de la fonction publique de l’État.

*Archivage :* conservation des dossiers d’instruction par le Gestionnaire sous forme dématérialisée durant la durée légalement définie de 5 ans. A l’issue de cette période d’archivage, les dossiers doivent être détruits.

*Article :* un article du CCTP.

*Bénéficiaire :* un Demandeur ayant obtenu l’octroi de l’Aide à l’Installation des Personnels de l’État.

*Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) :* document du présent Marché fixant ses dispositions administratives.

*Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) :* le présent document.

*Circulaire :* la [circulaire du 11](https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/Autres%20pages/20210726-circulaire-AIP.pdf) août 2023 relative à l’aide à l’installation des personnels de l’État (AIP), destinée à prendre en charge une partie des frais d'installation des agents de l'État nouvellement affectés dans la fonction publique de l'État ou affectés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

*Convention de mandat* : a pour objet de définir les modalités de gestion des fonds publics versés par la DGAFP pour le financement de l’Aide à l’installation des Personnels de l’Etat au bénéfice de ses agents.

*Demandeur* : une personne sollicitant l’octroi de l’Aide à l’Installation des Personnels de l’État.

*DGAFP :* Direction générale de l’administration et de la fonction publique, chargée de la mise en œuvre et du suivi de la prestation Aide à l’Installation des Personnels de l’État, et dont le directeur général est le pouvoir adjudicateur, au sens du code de la commande publique (CCP).

*Formulaire de Demande :* le formulaire, réalisé par le Titulaire conformément à l’Article 3-5 et devant être rempli par les Demandeurs.

*Ordre de service :* communication par laquelle la DGAFP demande au Titulaire de prendre certaines dispositions en vue de l’exécution du marché, ou informe ce dernier d’un événement relatif à cette exécution dont il doit tenir compte. Les Ordres de service, datés, numérotés et signés, sont envoyés au Titulaire par voie électronique avec accusé de réception.

*Période de réversibilité* : Il existe deux périodes de réversibilité pour le lot 1 :

Réversibilité entrante : la période commence à la date de notification de l’attribution du présent Marché. C’est la période durant laquelle le Titulaire du lot 1 du présent marché prend l’attache de la DGAFP et du titulaire de l’ancien marché afin d’organiser et de mettre en œuvre le transfert de connaissances et de dossiers.

Réversibilité sortante : la période commence à la date de notification de l’attribution du marché ultérieur au nouveau Titulaire et prend fin lorsque l’ensemble des prestations ont été assurées. C’est la période durant laquelle :

* le Titulaire du lot 1 du marché en cours continue à assurer ses missions d’information des Demandeurs et Bénéficiaires et d’instruction des dossiers pour ce qui concerne les demandes d’AIP pour lesquelles le dossier initial a été transmis au plus tard 10 jours ouvrés avant la fin de la Période d’Exploitation ;
* le Titulaire du lot 1 du marché en cours livre le Formulaire de Demande dont il a reçu commande au plus tard un mois avant la fin de la Période d’Exploitation ;
* le Titulaire du lot 1 du marché en cours conserve les documents relatifs aux demandes qu’il a instruites au cours du Marché.

*Période d’Exploitation (lot 1) :* la période commençant le 1er juin 2026, au terme de la Période Préparatoire, et se terminant à la fin du marché y compris les renouvellements éventuels, au cours de laquelle le Titulaire procède notamment à l’instruction des Demandes et au versement de l’Aide.

*Période Préparatoire :* la période commençant à la notification du Marché, et se terminant au plus tard le 31 mai 2026, au cours de laquelle le Titulaire réalise les prestations nécessaires au lancement du dispositif.

*Service des ressources humaines* : tout service ministériel ou d’établissements publics chargé de la gestion des ressources humaines.

*Site Internet :* le site Internet de présentation de la prestation Aide à l’Installation des Personnels de l’État, réalisé par le Titulaire.

*Tableaux de bord*: le relevé des données de gestion dont le contenu est défini à l’Article 3.7.

*Titulaire / Gestionnaire :* le titulaire du Marché, également appelé le Gestionnaire, est chargé de fournir à la DGAFP les prestations de gestion de l’Aide à l’Installation des Personnels de l’État définies par le présent CCTP.

# 

# ARTICLE 1 – OBJET DU LOT 1

Le marché a pour objet la fourniture, pour le compte de la DGAFP, de prestations de gestion de l’Aide à l’Installation des Personnels de l’État, mise en place par l’État afin de favoriser l’accès au logement locatif de certains agents de l’Etat tel que défini dans les Circulaires.

Le marché recouvre notamment les prestations suivantes :

* l’instruction des Demandes d’Aide à l’Installation des Personnels de l’État ;
* le versement de l’Aide aux Bénéficiaires ;
* la réalisation, l’hébergement et la maintenance corrective d'un site internet jusqu'au terme de la période d’Exploitation ;
* les phases de réversibilité (entrante et sortante) ;
* la maintenance évolutive le cas échéant ;
* la réalisation de prestations d’information sur le dispositif sur la base d’un plan de communication structuré et proposé par la DGAFP ;
* la tenue et la fourniture à la DGAFP d’informations et de statistiques sur la mise en œuvre de l’Aide à l’Installation des Personnels de l’État, ainsi que d’éléments d’analyse sur l’évolution de la prestation ;
* la réalisation de prestations d'information sur l’AIP, sur la base d’un plan de communication structuré et proposé par la DGAFP ;
* en sus des réponses aux demandes ponctuelles de la DGAFP, le Titulaire rédige chaque année un rapport d’activité. Le Titulaire assure la présentation du rapport d’activité dans le cadre de l’instance consultative chargée du pilotage et du suivi de l‘action sociale interministérielle ; il participe aux comités de pilotage proposés par la DGAFP ;
* la tenue d’un tableau de bord mensuel de suivi de la trésorerie ;
* l’AMOA (Assistance à Maîtrise d’Ouvrage) et le conseil en matière de simplification du parcours bénéficiaire et de la lutte contre la fraude incluant la participation à des groupes de travail idoines ;
* l’archivage des dossiers individuels pendant une durée de 5 ans des dossiers papier et des dossiers sous format numérique et le désarchivage.

# ARTICLE 2 – OBJET DU LOT 2

Le lot 2 a pour objet des prestations d’audit, de contrôle et de conseil de la DGAFP. Ce lot prévoit des points de contrôle précis, ainsi que la remise d’un rapport de contrôle à la DGAFP à l’issue de chaque opération de contrôle. Les contrôles consistent à la fois à effectuer une instruction de second niveau de certains dossiers et à vérifier la maîtrise des procédures de prévention des risques par le titulaire du lot 1. Ils permettent enfin de s’assurer de la bonne adaptation de l’organisation interne du titulaire du lot 1 par rapport à l’objectif de lutte contre la fraude.

# ARTICLE 3- PERIODE PREPARATOIRE (article spécifique au lot 1)

La période préparatoire commence à partir de la notification du Marché et se termine au plus tard le 31 mai 2026.

3.1- Mise en place de la plateforme d’intervention

La phase préparatoire constitue une étape essentielle du dispositif « AIP ». Elle a pour objectif de garantir la mise en œuvre optimale des conditions techniques, organisationnelles et contractuelles du marché.

À ce titre, le titulaire doit mobiliser les moyens humains, techniques et logistiques nécessaires à :

* La conception et la mise en place du dispositif, conformément aux exigences du présent cahier des charges ;
* Le développement, l’adaptation ou la configuration de la plateforme dédiée au service, en vue de son bon fonctionnement dès sa mise en ligne ;
* La production des livrables contractuels et documents de cadrage liés à la prestation (procédures, manuels utilisateurs, schémas techniques, etc.).

Le Titulaire s'engage à affecter les effectifs nécessaires et suffisants à l'exploitation et à la gestion du dispositif d’Aide à l’Installation des Personnels de l’État (AIP), pour toute la durée du marché. Ces effectifs ont reçu une formation spécifique et comprennent un ou plusieurs opérateurs experts qui assurent le suivi des dossiers complexes mentionnés à l’Article 4.3 du CCTP.

Le mode de fonctionnement de la plateforme doit prévoir des contrôles internes efficaces. Les processus de contrôle interne doivent être détaillés dans la réponse à l’appel d’offres. En particulier, les fonctions de gestionnaire et/ou d’instructeur et celles de manager et/ou de validateur doivent impérativement être exercées par des personnes et/ou des entités différentes. Le Titulaire doit démontrer que tous les contrôles sont mis en place pour exclure les risques de fraude interne à l’opérateur. Il s’engage à démontrer que les recrutements sont effectués dans le souci de prévenir tout risque de fraude. Les opérateurs doivent être formés régulièrement à la lutte contre les pratiques frauduleuses. Le Titulaire doit ajuster et adapter en permanence les moyens mis en place pour lutter contre la fraude. Un comité de pilotage spécifique est mis en place avec la DGAFP pour le suivi des tentatives de fraude (nombre de fraudes déjouées) et la mise en place le cas échéant de mesures correctives appropriées. Ce comité se réunit une fois par an au minimum.

3.2- Réversibilité entrante

La phase préparatoire intègre une **réversibilité entrante**, afin d’assurer la continuité de service et la bonne reprise des activités. Le titulaire doit ainsi :

* Organiser, en lien avec le pouvoir adjudicateur, la récupération et la reprise des données issues du précédent titulaire dont le marché est arrivé à terme ;
* Intégrer les dossiers existants dans le nouveau système d'information, dans le respect des règles de sécurité, de confidentialité et de conformité RGPD ;
* Veiller à la qualité et à l’exhaustivité des données transférées, en collaboration avec les services compétents du département de l’Action Sociale.

L'ensemble de ces éléments (techniques, fonctionnels et organisationnels) doit être soumis pour validation préalable au département de l’Action Sociale, qui pourra formuler toute demande d’ajustement ou de complément avant le lancement effectif du service.

Le Titulaire doit également participer aux réunions de coordination avec le titulaire sortant, qui peuvent se tenir dans les locaux de l’un ou de l’autre, selon les nécessités. La durée estimée de cette phase est de 5 semaines.

3.3- Ouverture d’un compte bancaire dédié au financement de l’AIP

En conformité avec la Convention de mandat relative au marché de gestion de la prestation interministérielle d’action sociale « d’Aide à l’Installation des Personnels de l’Etat », le Titulaire ouvre un compte spécifique à son nom, sur lequel sont versés les crédits nécessaires au paiement de l’Aide. Le Titulaire communique à la DGAFP les coordonnées de ce compte. Ce compte doit être distinct de celui utilisé par le Titulaire pour le versement de la rémunération de ses frais de gestion.

Les mouvements enregistrés au débit et au crédit de ce compte font l’objet d’un état liquidatif transmis chaque mois à la DGAFP. Cet état précise, par ordre chronologique, le montant des versements de l’Etat, les virements émis par le Titulaire (date, nombre de virements émis et montant global par salve de virements), ainsi que le solde liquidatif à la fin de chaque mois.

Les frais de gestion de ce compte sont à la charge du Titulaire.

3.4- Détermination du besoin de financement

La DGAFP communique au Titulaire au plus tard dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la notification du Marché, le besoin de financement de la 1ère année civile d’exécution du marché, en détaillant les prévisions trimestrielles de la Période d’Exploitation, sur la base des résultats des années précédentes.

La DGAFP émet, sur la base de la programmation du besoin de financement, un bon de commande annuel initial. Il est complété, selon les besoins, par un ou plusieurs bons de commande d’ajustement.

La DGAFP fait procéder trimestriellement à la mise à disposition des sommes sur le compte mentionné à l’Article 3.3, sur la base du besoin de financement prévisionnel et en tenant compte du montant réel des aides versées au cours du trimestre précédent.

3.5 - Création du Formulaire de Demande

Le Titulaire élabore le Formulaire de Demande et le soumet à la DGAFP.

Le Formulaire de Demande doit être clair et complet de sorte que les Demandeurs puissent remettre au Titulaire des demandes comportant tous les éléments nécessaires à leur instruction. Il doit non seulement faciliter le travail d’instruction incombant au Titulaire mais aussi la mise en place de contrôles par la DGAFP tant sur l’éligibilité des bénéficiaires que sur le montant de l’aide.

Le Formulaire de Demande est accessible sur le Site Internet, sous une forme dématérialisée permettant son remplissage en ligne. Le recours à ce formulaire de demande en ligne doit être encouragé, grâce notamment à la simplicité d’utilisation de l’outil informatique proposé par le Gestionnaire (ex : aide à la complétude du champ adresse) et des actions de communication à l’initiative du Gestionnaire.

Le Site Internet propose obligatoirement le fédérateur d’identité de l’Etat, FranceConnect, afin de fiabiliser et faciliter la complétude des demandes. Toutefois, le Site ne peut imposer cette solution et doit également prévoir la possibilité de connexion via un identifiant et un mot de passe. La mise en œuvre du recours au fédérateur d’identité FranceConnect fait partie de la réalisation du Site Internet et ne peut donner lieu à rémunération dans le cadre du présent marché de même que la prise en compte des montées de version.

Le Formulaire de Demande doit comporter les renseignements relatifs :

* à la situation professionnelle de l’agent (administration d’appartenance, catégorie de l’agent, qualité de titulaire ou de contractuel, date d’affectation, exercice en quartier politique de la ville ou non, etc) ;
* à l’état civil (nom, prénom, adresse, coordonnées téléphoniques et électroniques) ;
* les renseignements permettant d’instruire la demande ou de nature à faciliter les contrôles (situation fiscale, informations propres au logement, coordonnées de l’employeur, copie du bail signé, montant des dépenses engagées, copie d’un titre d’identité, etc).

La présentation de la maquette du Formulaire de Demande intervient au plus tard 30 jours après la notification du marché.

A titre indicatif, le Formulaire de Demande actuel est disponible à l’adresse <https://www.aip-fonctionpublique.fr.>

Le Formulaire de Demande ainsi que toutes ses évolutions, restent la **propriété exclusive de la DGAFP**.

À titre subsidiaire, les bénéficiaires peuvent transmettre un formulaire papier, qu’il soit préalablement rempli en ligne puis imprimé, rempli manuellement, ou photocopié, sans que cela ne remette en cause la recevabilité de la demande.

3.6- Réalisation, hébergement et maintenance corrective d'un Site Internet jusqu'au terme de la Période d’Exploitation

La DGAFP est propriétaire du nom de domaine, mais pas du code source.

Le Titulaire propose et réalise un Site Internet.

La charte graphique et le plan du Site Internet sont précisés par les candidats dans leur offre.

La présentation de la maquette du Site Internet intervient au plus tard 30 jours après la notification du marché.

**3.6.1. Cession des droits et propriété du code source et du nom de domaine**

A l’issue du marché et lors du démarrage de la période de réversibilité sortante, la DGAFP devient propriétaire du code source. Elle conserve par ailleurs la propriété du nom de domaine. Les droits sur le site internet de l’AIP lui sont intégralement transférés.

Cette cession ne fait pas l’objet d’un paiement ni n’autorise une quelconque réclamation financière de la part du prestataire.

**3.6.2. Profil utilisateur**

Le Site Internet, spécifiquement dédié à l’«AIP», est adapté à une utilisation sur tablette tactile ou téléphone mobile.

Il contient les informations complètes relatives au dispositif « AIP », notamment les caractéristiques de la prestation, les conditions d'ouverture des droits, les modalités d’attribution et d’utilisation, l’obligation pour les Bénéficiaires de se soumettre à un contrôle a posteriori.

Le Site Internet contient également la Circulaire définissant les conditions d’attribution de la prestation, un outil de simulation permettant aux Demandeurs d’évaluer leurs droits et de vérifier si leur commune de résidence se situe en zone ALUR, ainsi qu’une version informatique téléchargeable et à préremplir du Formulaire de Demande. Il mentionne l’ensemble des coordonnées auxquelles les Demandeurs et Bénéficiaires peuvent contacter le Titulaire. En outre, le Site Internet comporte un espace personnel sécurisé permettant à un Demandeur de déposer une demande et de suivre l’instruction de chacune de ses demandes.

**3.6.3. Profil gestionnaire**

Le profil gestionnaire est attribué au Titulaire du marché.

Les gestionnaires et/ou instructeurs sont chargés d’instruire les demandes d’AIP et d’effectuer les contrôles relatifs à l’authenticité des pièces justificatives.

Les managers et/ou validateurs sont chargés de superviser l’instruction, de valider les travaux d’instruction et de notifier la réponse aux Demandeurs.

Il est rappelé que le cumul des fonctions de gestionnaire et/ou d’instructeur et celles de manager et/ou de validateur des dossiers est prohibé. Ces fonctions doivent être exercées par des personnes ou entités différentes. Un gestionnaire ne peut pas valider un dossier et un valideur ne peut pas directement instruire de dossier de Demande d’AIP. Des garanties doivent être apportées à la DGAFP sur le respect de cette répartition des tâches et sur les process internes d’auto-contrôle et de prévention des risques mis en place. Les personnes impliquées dans la gestion du dispositif « AIP » doivent faire l’objet d’un contrôle de leurs casiers judiciaires. Ils doivent être sensibilisés à la lutte anti-corruption et à la lutte anti-fraude de manière obligatoire et ce, dès leur intégration. Lors de la période préparatoire, les process mis en œuvre en interne sont présentés à la DGAFP. Le Titulaire doit agréger les données fiscales (revenu fiscal de référence-RFR) renseignées par le Demandeur dans le cadre du Formulaire de Demande. Le candidat s’engage à prévoir le raccordement du Site Internet à l’API Impôt particulier pour vérifier l’exactitude des données fiscales renseignées par le Demandeur. L'API Impôt particulier vise à simplifier les démarches des usagers et permet l’échange d’informations fiscales entre la DGFiP et une entité administrative ou une entreprise dans le cadre de ses obligations légales et réglementaires pour des missions d’intérêt général. La mise en œuvre des mesures permettant le raccordement à l’API Impôt particulier fait partie de la réalisation du Site Internet et ne peut donner lieu à rémunération dans le cadre du présent marché, de même que la prise en compte des montées de version.

**3.6.4. Profil administrateur- Accès DGAFP**

Un profil administrateur, exclusivement réservé à la DGAFP, doit être mis en place. Il permet notamment :

* L’accès complet aux données statistiques et aux éléments de pilotage relatifs à l’utilisation du dispositif ;
* La visualisation des demandes en cours et passées, avec filtres de recherche (état, période, agent, ministère, etc.) ;
* L’accès aux tableaux de bord dynamiques, alimentés automatiquement et régulièrement mis à jour, incluant des indicateurs clés (taux de traitement, délais moyens, taux de rejet, typologie des demandes, etc.) ;
* L’accès à des outils de reporting personnalisables via une solution de type Business Objects ou équivalent, avec possibilité d’export au format CSV, XLS ou PDF.

Les administrateurs DGAFP ont également accès à des données en temps réel, anonymisées ou non selon leur niveau d’habilitation, sans possibilité de modification. La DGAFP dispose d’un profil administrateur lui permettant d’accéder à l’ensemble des statistiques d’activité, des données nominatives et à un tableau de bord actualisé en temps réel.

La mise à disposition de ces données via le site Internet n’exonère en aucun cas le Titulaire de son obligation de répondre aux demandes spécifiques de la DGAFP (recherches ciblées, extractions ponctuelles, analyses complémentaires).

**3.6.5. Autres caractéristiques du Site internet et maintenance évolutive**

La charte graphique ainsi que le plan du Site Internet sont précisés par les candidats dans leur offre.

Conformément au décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne, ce site internet doit respecter la réglementation et notamment être en conformité avec le référentiel général d’accessibilité pour les administrations (RGAA). Le mémoire technique doit préciser la méthodologie adaptée pour intégrer l’accessibilité à ses choix techniques.

A titre indicatif, les fonctionnalités du site actuel sont consultables à l’adresse <https://www.aip-fonctionpublique.fr/>.

La maintenance évolutive consiste à adapter ou enrichir le Site Internet en cas d’évolution législative, réglementaire, fonctionnelle ou organisationnelle du dispositif « AIP », à la demande expresse de la DGAFP.

Sont concernées par exemple, mais de manière non exhaustive :

* l’intégration d’un nouveau parcours utilisateur ou de nouvelles pièces justificatives ;
* l’ajout de fonctionnalités liées à l’évolution du droit ou à une réorganisation ministérielle ;
* la modification du périmètre des bénéficiaires ;
* la modification du formulaire ou du processus d’instruction.

Ne sont pas considérées comme des évolutions et relèvent de la maintenance courante et sont donc incluses dans le forfait :

* la mise à jour annuelle de la liste des établissements publics ;
* les modifications des libellés des ministères ou des campagnes d’échange ;
* les actualités informatives liées à la prestation ;
* les mises à jour simples du Site Internet (FAQ notamment)

Le Titulaire doit adapter son système dans des délais définis par la DGAFP, sans rupture de service pour les utilisateurs.

3.7- Création du Tableau de bord

Le Titulaire crée le Tableaux de bord et le rend accessible sur le Site Internet grâce au profil administrateur.

En parallèle, le Tableau de bord est envoyé de façon mensuelle. Il est établi sur un ou plusieurs fichiers de type Excel ou selon toute solution technique équivalente, validée par la DGAFP, permettant d’accéder rapidement et de manière sécurisée aux informations suivantes :

* Informations chronologiques : ces informations (qu’il est notamment possible de consulter par ministère de rattachement et par établissement public) portent pour chaque jour ouvré, avec des consolidations hebdomadaires, mensuelles ou annuelles, sur :
  + le nombre de Demandes déposées au titre d’une année ;
  + le nombre de Demandes instruites ;
  + le nombre de rejets et leurs motifs ;
  + le nombre de doublons ;
  + le nombre de dossiers annulés ;
  + le nombre de titulaires ;
  + le nombre de contractuels ;
  + le montant moyen de l’aide accordée (en distinguant : AIP générique, AIP générique + ALUR ; AIP Ville ; moyenne pour tous les types d’aide confondus) ;
  + l’indice majoré moyen pour chaque catégorie d’agent bénéficiaire (les fonctionnaires, les contractuels, magistrat, ouvrier d’Etat, personnels visés à l’article 27 de la loi du 11 janvier 1984) ;
  + le nombre de dossiers frauduleux détectés/ déjoués ;
  + le nombre de constatations d'ouverture de droits au titre d'une demande initiale (en distinguant AIP sur support papier et AIP sous forme dématérialisée) ;
  + le nombre de constatations d'ouverture de droits au titre d'une demande initiale, sur réclamation (en distinguant AIP sur support papier et AIP sous forme dématérialisée) ;
  + le nombre de Dossiers en attente d’instruction en distinguant le nombre de Dossiers en attente de pièces complémentaires ;
  + le nombre de Dossiers pour lesquels le versement de l’Aide est intervenu ;
  + la date à laquelle le versement de l’Aide est intervenu ;
  + le montant (par dossier et total) des droits constatés ;
  + le montant moyen de l’aide accordée.
* Informations par Demandeur : ces informations portent, pour chaque Demande reçue par le Titulaire, sur :
  + le numéro identifiant la demande / le numéro du dossier ;
  + l’année au titre de laquelle la demande a été déposée ;
  + l’auteur de la Demande (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone portable, adresse électronique professionnelle si elle existe, ministère de rattachement ou établissement public de rattachement, ressources, date de signature du bail) ;
  + les coordonnées du bureau des ressources humaines du Demandeur ou de son service de gestion RH ;
  + la qualité de fonctionnaire ou de contractuel du demandeur ;
  + la date de réception de la Demande;
  + la date d’envoi de l’accusé de réception de la Demande ;
  + la date de notification au Demandeur du caractère complet ou incomplet du dossier ;
  + dans le cas d’un dossier initialement incomplet, la date de réception du dernier complément de dossier ;
  + la date de clôture de l’instruction (constatation des droits ou de l’absence de droits par le Gestionnaire) ;
  + le résultat de l’instruction (acceptation / rejet / annulation) ;
  + en cas de rejet, le motif du rejet ;
  + la date de la constatation des droits ou de l’absence de droits ;
  + la date d’envoi du courrier informant le Demandeur du résultat de l’instruction ;
  + pour chaque réclamation éventuelle : la date de réception de la réclamation, la date d’envoi de l’accusé de réception, la date de réponse, les droits éventuellement constatés ;
  + la date de versement de l’aide ;
  + la durée d’instruction allant de la réception de la demande au virement de la prestation, en excluant le temps de réponse du demandeur ;
  + le montant des dépenses prises en charge ;
  + le montant de l’Aide ;
  + L’adresse électronique du demandeur.

Le Tableau de bord permet d’effectuer un contrôle en réalisant des recherches et des tris par type d’informations. Le Tableau de bord contient un signalement automatique de dépassement des délais fixés par le CCTP ou permettent d’identifier ces dépassements par les contrôles réalisés par tris dans le Tableau de bord.

Le Tableau de bord est proposé et validé par la DGAFP au plus tard dans un délai de 30 jours ouvrés suivant la notification du Marché. Le cas échéant, la DGAFP peut demander d’apporter des modifications sur la forme et le contenu du Tableau de bord.

3.8- Présentation des modèles de document

Le Titulaire soumet à la DGAFP au plus tard dans un délai de 30 jours ouvrés suivant la notification du Marché :

* une maquette du Formulaire de Demande ;
* une maquette du Site Internet ;
* une maquette du Tableau de bord et de ses extraits.

La DGAFP peut demander au Titulaire toute modification des maquettes sans que cela implique des rémunérations supplémentaires.

3.9- Traitement des données à caractère personnel

Le présent accord-cadre comporte un traitement de données à caractère personnel.

Le Titulaire de l'accord-cadre est responsable du traitement des données à caractère personnel. Il fixe les finalités et les moyens du traitement. Pour l'exécution de l'accord-cadre, en cas de traitement de données à caractère personnel, le Titulaire, et le cas échéant ses sous-traitants, sont tenus au respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après, «règlement général sur la protection des données » ou RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Description du traitement de données à caractères personnel :

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'administration, pour la durée du présent marché, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir la ou les prestations du marché stipulées dans le présent CCTP.

Les types de données à caractère personnel traitées par l’outil sont :

- nom, prénom,

- année de naissance,

- adresse personnelle,

- qualité de fonctionnaire ou de contractuel,

- indice majoré,

- numéro de téléphone,

- service d'affectation,

- courriel,

- statut,

- catégorie,

- fonction,

- données fiscales.

Ces données seront transmises de manière sécurisée afin de garantir la confidentialité ainsi que le respect de la réglementation en matière des données personnelles.

Pour l'exécution des prestations, objets du présent marché, l'administration met à la disposition du Titulaire les informations nécessaires en fonction du besoin. Le cas échéant, le Titulaire apporte à la DGAFP, avant la mise en application du traitement, des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen et garantisse la protection des droits des personnes concernées. Dès la notification de l'accord-cadre, il communique à la DGAFP l'identité et les coordonnées (téléphone et mail) de son délégué à la protection des données (DPD). Conformément au CCAG de référence, la DGAFP peut résilier l'accord-cadre pour faute du titulaire en cas de manquement grave et répété, par le titulaire ou son sous-traitant, aux obligations relatives à la confidentialité, à la protection des données à caractère personnel et à la sécurité prévues par la réglementation française et européenne ainsi qu'aux obligations prévues par le présent article et par les pièces particulières de l'accord cadre.

3.10- Validation de la période préparatoire

Au plus tard 30 jours ouvrés suivant la notification du Marché, le Titulaire présente à la DGAFP les moyens humains et matériels mis en place pour la Période d’Exploitation, le Formulaire de Demande, le Site Internet et le Tableau de bord, développés selon des maquettes préalablement approuvées par la DGAFP, les courriers « types » envoyés aux Demandeurs et aux Bénéficiaires au cours de la vie de leur dossier, le contenu des messages du serveur vocal interactif et son architecture, ainsi qu’une liste, la plus exhaustive possible, des questions susceptibles d’être posées par les bénéficiaires potentiels ou les Bénéficiaires effectifs au Gestionnaire et des réponses précises qu’il devra y apporter, en application de l’Article 4.1 du présent CCTP.

La DGAFP valide les prestations fournies par le Titulaire, le cas échéant en formulant des remarques dont le Titulaire devra tenir compte en Période d’Exploitation, ou refuse de valider les prestations.

La validation, le cas échéant avec remarques, intervient par un Ordre de service qui fixe la date d’entrée en Période d’Exploitation, à laquelle le service doit être effectivement opérationnel.

# ARTICLE 4 - PERIODE D’EXPLOITATION (spécifique au lot 1)

4.1- Information

Le Titulaire répond à toute demande d’information qui lui est faite sur le dispositif « AIP », par formulaire de contact sur le site, téléphone, ou message électronique et incite le bénéficiaire à recourir au parcours dématérialisé.

A titre subsidiaire, le Titulaire envoie par courrier des Formulaires de Demande papier à tout Demandeur qui en ferait la demande par téléphone, courrier électronique ou postal, dans un délai maximal de 5 jours ouvrés à compter de la réception de celle-ci. Lorsque les formulaires sont envoyés par le Titulaire sous format papier, celui-ci doit ouvrir à ses frais une adresse TSA pour la réception des dossiers, étant précisé que les coûts correspondants sont inclus dans les frais d’instruction.

Le Titulaire s'engage à mettre à la disposition des demandeurs d'information des opérateurs, spécifiquement formés aux caractéristiques du dispositif « AIP ».

Le Titulaire met en place un numéro d'appel (sans surcoût) destiné à l'information générale des bénéficiaires potentiels, ainsi qu’aux agents ayant déposé une demande d’«AIP». Ce numéro est accessible sans surcoût à partir d'un téléphone portable ou d'une ligne de téléphone fixe, depuis la métropole et l’outre-mer. Le numéro de téléphone est valable pour toute la durée du marché, y compris durant la Période de réversibilité définie à l’article 5 du présent CCTP.

Le standard téléphonique doit être ouvert au moins 7 heures par jour ouvré, en continu ou non. Un service téléphonique est ouvert pour les DROM aux horaires précisés par le candidat dans son mémoire technique. Un serveur vocal interactif est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Le Titulaire s’engage à mettre à la disposition des Demandeurs un nombre d’opérateurs téléphoniques suffisant à leur bonne information, spécifiquement formés aux caractéristiques de la prestation AIP.

Le Titulaire s’engage à fournir une réponse pour tout autre mode de demande d’information, notamment via la rubrique « Nous contacter » du Site Internet.

Si la demande d’information, présentée sous l’une quelconque des formes prévues au premier alinéa du présent Article, revêt un caractère particulier de difficulté ou ne comporte pas les éléments nécessaires, le Titulaire adresse une demande de précision ou une réponse d’attente précisant un délai indicatif de réponse. Le cas échéant, le Titulaire sollicite alors de la DGAFP des éléments de réponse.

La DGAFP peut, à tout moment au cours de la Période d’exploitation ou de la Période de réversibilité, demander au Titulaire de transmettre un tableau de suivi des demandes d’information. Ce tableau comprend, pour chaque numéro d’appel et chaque jour du mois précédant la demande de la DGAFP, le nombre d’appels reçus, le nombre d’appels traités, le nombre de mises en relation dans un délai de moins d’une minute, ainsi que la durée moyenne d’attente.

Pour les autres modes de demande d’information, le tableau de suivi indique, pour chacune des demandes d’information et chaque jour du mois précédant la demande de la DGAFP, la date de réception, la date de réponse, la date de demande de précisions éventuelles, ainsi que la date d’envoi d’une éventuelle réponse d’attente. Le Titulaire s’engage à fournir ces tableaux de bord dans un délai de 6 jours ouvrés après la demande de la DGAFP.

Le Titulaire ne peut assurer, dans le cadre de l’exécution du Marché, la promotion de produits ou services qu’il commercialise qu'à la condition de recueillir l'accord préalable de la DGAFP.

Le Titulaire doit, à la demande de la DGAFP, présenter le dispositif « AIP » lors de réunions d’information organisées par la DGAFP. Les documents présentés à cette occasion sont validés au préalable par la DGAFP.

4.2- Détermination du besoin de financement

Pour établir la programmation des besoins de financement à compter de la deuxième année le Titulaire transmet à la DGAFP, au plus tard le quinzième jour ouvré de l’année civile, une proposition de programmation trimestrielle du besoin de financement pour les quatre trimestres civils à venir, établie en fonction de la prévision du nombre de Demandes ainsi que du montant des Aides. Sur cette base, la DGAFP établit définitivement le montant de besoin de financement.

La DGAFP émet, sur la base de la programmation du besoin de financement, un bon de commande annuel, qui comporte :

* la date d’émission ;
* le numéro de bon de commande ;
* la référence du marché ;
* le nom et l’adresse du Titulaire ;
* le service émetteur de la commande ;
* l’adresse de facturation ;
* la signature de la personne habilitée ;
* la désignation des prestations ;
* la quantité commandée (nombre de dossiers et montant total des Aides) ;
* le délai d’exécution.

Ce bon de commande est complété, selon les besoins, par un ou plusieurs bons de commande d’ajustement.

Au plus tard le dixième jour ouvré du premier mois de chaque trimestre civil, le Titulaire transmet à la DGAFP l’exécution constatée au cours du trimestre précédent, incluant un état des opérations exécutées en dépense, et le cas échéant, en recette, obligatoirement accompagnée d’une note d’analyse de la prestation. Ce document doit apporter des informations quantitatives et qualitatives sur le traitement des dossiers et nécessaires à la DGAFP pour l’aider à établir les prévisions pour les trimestres suivants. La DGAFP peut demander au Titulaire toute explication qui lui paraîtrait nécessaire sur la détermination du besoin de financement.

La DGAFP se rapproche du Titulaire pour échanger sur les prévisions qu’elle a établies afin de réaliser les ajustements nécessaires, à la hausse ou à la baisse.

En dernier ressort, la DGAFP établit les prévisions définitives et fait procéder à la mise à disposition, sur le compte mentionné à l’Article 3.3, des sommes nécessaires au versement de l’Aide au cours du trimestre civil suivant.

Les crédits ainsi versés ne peuvent en aucun cas faire l’objet de placements financiers.

4.3. Instruction des Demandes

Le Titulaire privilégie l'instruction des demandes d’AIP dématérialisées via le Site, tout en conservant la possibilité de traiter les demandes transmises par voie postale par les agents de l'État, à une adresse valide pendant la durée du marché. A ce titre, le Titulaire :

* assure la diffusion du Formulaire de Demande, par sa mise à disposition sur le Site Internet, et à titre subsidiaire par l’envoi aux agents en ayant fait la demande conformément aux dispositions de l’Article 3.1 ;
* incite les Demandeurs à effectuer une demande dématérialisée ;
* offre aux Demandeurs la possibilité de formuler leur Demande par courrier postal ou électronique à titre exceptionnel ;
* vérifie, au regard de la Circulaire, le caractère complet des dossiers de Demande transmis,
* vérifie l’authenticité, la validité et la cohérence des pièces justificatives, notamment d’un titre d’identité, de l’IBAN et de l’avis d’imposition. Un contrôle de cohérence intra-documents et inter-documents est également effectué (par exemple, entre les informations figurant dans le contrat de bail, le Formulaire de Demande, l’IBAN et le titre d’identité). Dans l’hypothèse où un premier niveau de contrôle automatisé laisse apparaître une suspicion de fraude, un contrôle par intervention humaine est déclenché.
* constate, au regard des prescriptions de la Circulaire, l’ouverture ou l’absence d’ouverture des droits à la prestation Aide à l’Installation des Personnels de l’État ;
* et calcule, le cas échéant, le montant de l’Aide à laquelle peut prétendre le Bénéficiaire.

Le Titulaire accuse réception de la demande sous 1 jour ouvré, à l'adresse (physique ou électronique) indiquée par le Demandeur et lui indique les modalités de suivi de l’instruction de sa demande sur l’espace personnel du Site Internet. Le Titulaire instruit les Demandes dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à partir de la date à laquelle il dispose d’un dossier complet.

En cas de difficulté d’instruction particulière, le Titulaire sollicite l’appréciation de la DGAFP dans un délai de 5 jours ouvrés et se conforme aux instructions de cette dernière. Le délai de 5 jours ouvrés n’est alors pas opposable au Titulaire comme délai d'instruction de la Demande.

Le Titulaire notifie au Demandeur, par courrier postal ou électronique, le caractère complet ou incomplet de son dossier, en sollicitant le cas échéant les compléments et précisions nécessaires. Il peut demander à se faire présenter l’original d’une pièce. Il indique au Demandeur les durées prévisionnelles nécessaires à l'instruction de la demande. Le soumissionnaire propose dans son mémoire technique le délai de mise en œuvre.

Par ailleurs, le Titulaire peut être amené, à la demande de la DGAFP, à réaliser des contrôles complémentaires sur certains dossiers des Demandeurs, dans le cadre du suivi de la prestation. Ces contrôles sont qualifiés de nouvelle instruction de dossiers et rémunérés comme tels.

Le Titulaire est susceptible de recevoir des Demandes tout au long de l’année à un rythme irrégulier. Il doit pouvoir faire face à des pics d’activité sans que la qualité du service en soit affectée.

4.4- Contrôles des pièces

Un contrôle systématique de l’authenticité, de la validité et de la cohérence des pièces est effectué par le Titulaire pour chaque demande au moment de son dépôt. Ce contrôle doit notamment permettre de vérifier de manière systématique l’authenticité des titres d’identité et des avis d’imposition. Il doit également permettre de contrôler la concordance entre le numéro d’établissement bancaire encodé dans l’IBAN et le nom ou logo de l’établissement bancaire figurant sur le RIB. Enfin, le contrôle de cohérence doit porter sur les éléments figurant dans le contrat de bail et énumérés dans la Circulaire.

Le titulaire doit dans le cadre de sa réponse et de son mémoire technique décrire le mode opératoire et les outils utilisés pour effectuer les contrôles.

Quand le Demandeur n’accepte pas de recourir à l’API Impôt particulier ou dans la période intermédiaire de mise en place de cette API, le Titulaire doit recourir au service en ligne de vérification des avis d’imposition, accessible sur le site impots.gouv.fr, qui indique si un avis est le dernier émis par l’administration fiscale. Ce service est accessible sans authentification, via le site impots.gouv.fr (lien présent sur la page d’accueil). L’accès est réalisé à partir du numéro fiscal et de la référence de l’avis.

En outre, le Titulaire doit également effectuer des contrôles aléatoires a posteriori pour s’assurer de l’exactitude des éléments déclarés sur l’honneur précisés dans la Circulaire. Le nombre et la nature de ces contrôles lui est indiqué par la DGAFP. Ils ne peuvent pas excéder le nombre de 100 dossiers par an.

Le manager effectue un contrôle aléatoire quotidien des dossiers papier dans l’optique de lutter contre la création éventuelle de faux dossiers. L’intégralité des dossiers papier fait l’objet d’un contrôle par un superviseur. Ce contrôle permet de vérifier la qualité du dossier traité et de comparer le nombre de dossiers entrants avec le nombre de dossiers traités. Une extraction mensuelle est effectuée pour s’assurer du nombre de dossiers traités par opérateur et envoyés pour validation au manager. Avant la finalisation des virements, le Titulaire doit faire contrôler les virements pour les homonymes (nom et prénom identiques, mais RIB différents), contrôler les virements éventuellement réalisés sur les mêmes RIB avec des identités différentes et élargir le contrôle des doublons à l'ensemble de la prestation AIP.

En cas de dysfonctionnement du dispositif du fait de la fraude, le titulaire a l’obligation d’en informer la DGAFP.

4.5- Versement de l’Aide

Le Titulaire procède à la mise à disposition de l’Aide par virement, à partir du compte mentionné à l’Article 3.3, sur le compte dont les coordonnées ont été indiquées par le Demandeur. Ces virements s’effectuent sur une périodicité bimensuelle, donc tous les 15 jours, sans qu’il soit possible d’avoir moins de deux virements par mois.

4.6- Information du Bénéficiaire

Dans un délai de 2jours ouvrés suivant la constatation de l’ouverture du droit, le Titulaire informe le Demandeur, par courrier électronique valide ou courrier postal à titre exceptionnel, du versement de l’Aide, de son montant et de la date prévisionnelle de mise à disposition.

Dans l’hypothèse où l’instruction conclurait à l’absence de droit à la prestation Aide à l’Installation des Personnels de l’État, le Titulaire informe le Demandeur, dans un délai de 2 jours ouvrés, de la décision dûment motivée par courrier électronique ou courrier postal à titre subsidiaire.

4.7- Réclamations

Le Titulaire reçoit et instruit les réclamations adressées par les Demandeurs ou Bénéficiaires, ou transmises par la DGAFP. L’adresse d’envoi des réclamations est valable pour la durée du Marché. Le Titulaire accuse réception de la réclamation par courrier électronique, ou postal à titre subsidiaire, dans les 2 jours ouvrés. Il demande le cas échéant les compléments et précisions nécessaires. A défaut, la réclamation est considérée comme complète. Il indique au réclamant la durée prévisionnelle de l’instruction de la réclamation.

Les réclamations doivent être formulées sur le site ou adressées à l’adresse du Titulaire.

Le Titulaire répond aux réclamations dans un délai de 5 jours ouvrés à partir de la date à laquelle il dispose d’un dossier complet. Le délai dans lequel un Demandeur peut former une réclamation est de 42 jours pour tous les cas, sauf lorsque le Demandeur indique tardivement qu’il exerce une partie de ses missions en quartier prioritaire de la Ville (QPV). Dans ce dernier cas, le délai de réclamation est de 6 mois.

En cas de difficulté particulière, le Titulaire sollicite l’appréciation de la DGAFP dans un délai de 5 jours ouvrés et se conforme aux instructions de cette dernière. Le délai de 5 jours ouvrés n’est pas opposable au Titulaire comme délai de réponse, sauf si la DGAFP notifie au Titulaire que le dossier qui lui a été soumis ne présente pas de difficulté particulière.

4.8- Suivi de la gestion

Le Titulaire assure la conservation, pendant toute la durée du Marché, et dans le respect des règles du RGPD, de l’ensemble des documents qui lui sont remis par les Demandeurs, ainsi que des courriers postaux et électroniques échangés avec le Demandeur ou d’autres intervenants concernant chaque Demande.

Le Titulaire transmet le Tableau de bord actualisé sur une périodicité mensuelle. S’il est avéré que sur un mois donné le montant des aides versées dépasse les prévisions initiales, le Titulaire alerte la DGAFP sur le montant du dépassement.

Le Titulaire accuse réception de toute question relative à la gestion du dispositif, posée par la DGAFP, en indiquant un délai de transmission de la réponse.

Le Titulaire et la DGAFP se rencontrent au minimum 3 fois par an dans les locaux de la DGAFP afin d’assurer le suivi de l’exécution du Marché et d’évoquer les perspectives d’évolution du dispositif lors de comités de pilotage. Les prestations attendues dans le cadre de ces réunions de suivi sont :

* La préparation de l’ordre du jour, soumis à la validation de la DGAFP au plus tard trois jours ouvrés avant la réunion ;
* La préparation du support de présentation, sur la base de l’ordre du jour ;
* La rédaction du compte rendu, faisant notamment état des éventuelles actions identifiées pour lever les difficultés et pour améliorer la gestion du dispositif. Le compte rendu est soumis à la validation de la DGAFP dans les 5 jours ouvrés suivant la réunion.

Par ailleurs, le Titulaire fournit à l’occasion des comités de pilotage des indicateurs mensuels de la qualité de service.

Les indicateurs de suivi de la qualité de service sont :

- Indicateur n°1 : taux de dossiers % dématérialisés.

- Indicateur n°2 : nombre de formulaires papier envoyés par courrier.

- Indicateur n°3 : nombre d’appels et de courriels d’assistance, objet de l’appel et temps moyen de communication

- Indicateur n°4 : délais moyens de traitement des dossiers :

* entre la date de dépôt du dossier et le demande de compléments le cas échéant
* entre la date de dépôt du dossier et la date de fin de la première instruction par le Titulaire
* entre la date de dépôt du dossier et la date d’information du bénéficiaire de la réponse définitive apportée à sa demande
* entre la date de dépôt du dossier et la date du virement effectué

Le Titulaire fournit le premier jour ouvré du mois d’avril de l’année n, un projet de rapport annuel d’analyse quantitative et qualitative de sa gestion du dispositif durant l’année n-1. La DGAFP, après avoir pris connaissance de ce projet de rapport et demandé au Titulaire d’y effectuer d’éventuelles modifications, invite le Titulaire à présenter une synthèse de ce rapport devant l’instance consultative chargée du pilotage et du suivi de l’action sociale interministérielle.

Le Titulaire met en place un contrôle interne susceptible d’être audité par la DGAFP ou toute personne désignée par elle.

Un état des lieux de la fin de la période d’exploitation est transmis à la DGAFP au plus tard 3 jours après la fin de la période d’exploitation.

4.9 - Mission d’assistance à maîtrise d’ouvrage

Le Titulaire assure une mission d’assistance à maîtrise d’ouvrage et de conseil auprès du maître d’ouvrage, visant notamment à faire des propositions d’amélioration et de simplification du parcours bénéficiaire ou à renforcer les procédures de contrôle. Concernant le conseil, le Titulaire accompagne la DGAFP en matière d’évolution des contrôles, prend en compte les risques et menaces, alerte le cas échéant la DGAFP et formule des propositions pour réduire les éventuelles fraudes détectées. Le Titulaire, de par son expertise, conseille la DGAFP sur les failles du dispositif d’instruction et de contrôle compte tenu des nouvelles techniques de fraudes mises en œuvre par les fraudeurs.

La mission comprend également la participation à des réunions et des groupes de travail.

Deux modes de facturation sont possibles, soit en demi-journée, soit en journée complète.

4.10 - Obligations du titulaire en cas de contrôle externe

A la demande de la DGAFP, le Titulaire du lot 1 peut faire l’objet de contrôles externes. Ces contrôles sont décrits à l’article 10 relatif au lot 2 du présent marché.

Les documents à transmettre sont ceux nécessaires à l’exercice du contrôle et notamment les pièces justificatives des dossiers individuels contrôlés et plus largement l’ensemble des pièces qui font l’objet de l’instruction. Des documents tels que les fiches d’enrôlement ou ceux relatifs à l’organisation et aux mesures de prévention des risques peuvent également être demandés.

Les éléments nécessaires à l’exercice du contrôle devront impérativement être transmis dans les 5 jours ouvrés suivant la demande par le titulaire du lot 2. Il est rappelé que ces documents sont la propriété de la DGAFP.

4.11 - Promotion des produits du Titulaire

Le Titulaire ne peut subordonner l’octroi d’une Aide à l’obligation pour le Demandeur de souscrire à des produits ou des prestations offertes par le Titulaire.

Dans le cadre de l’exécution du Marché, le Titulaire ne peut démarcher les Demandeurs et les Bénéficiaires en leur communiquant des informations ou en leur faisant des propositions commerciales relatives à des produits ou des prestations autres que l’Aide à l’Installation des Personnels de l’État.

Le Site Internet a une adresse distincte de tout autre site mis en place ou géré par le Titulaire et les sociétés qui lui sont apparentées. Toutefois le Titulaire peut faire apparaître sur le Site Internet son logo et ses coordonnées.

4.12 – Formation

A la demande de la DGAFP, le Titulaire doit organiser des formations à destination du département de l’action sociale sur :

* + L’utilisation du tableau de bord virtuel ;
  + La compréhension des outils statistiques et des restitutions mis à disposition de la DGAFP ;
  + La mise à jour de process en lien avec une évolution législative ou réglementaire ;
  + Tout autre demande d’appropriation des outils du Titulaire mis à la disposition de la DGAFP dans le cadre du présent marché.

# ARTICLE 5 – REVERSIBILITE SORTANTE (spécifique au lot 1)

Les stipulations du présent marché restent applicables pour l’exécution par le Titulaire jusqu’au terme de la période d’exploitation. Le Titulaire du marché en cours est dans l’obligation d’organiser la transmission des connaissances et du savoir-faire à la DGAFP et au nouveau Titulaire retenu par l’administration. Il doit s’engager à prévoir et garantir une totale réversibilité des prestations.

Le candidat fait une proposition de dispositif de réversibilité. Les prestations attendues dans la phase de réversibilité de la part du Titulaire actuel sont les suivantes :

* Adresser à la DGAFP et au nouveau titulaire, dans les 2 jours ouvrés suivant la date de notification de l’attribution du marché ultérieur au nouveau titulaire, un état de la situation des dossiers en cours et attribués à la date de notification ;
* Adresser à la DGAFP un état des lieux de la fin de la période d’exploitation au plus tard 3 jours après la fin de la période d’exploitation ;
* Présenter l’organisation et les moyens mobilisés pour assurer la prestation jusqu’à la fin de la période de réversibilité ;
* Préparer les documents de support de présentation qui seront utilisés lors du transfert de connaissances et mettre cette documentation à la disposition du nouveau prestataire ;
* Participer aux réunions organisées par la DGAFP en présence du titulaire du marché ultérieur. Le prestataire sortant devra être en mesure le cas échéant de se rendre dans les locaux du prestataire ultérieur ;

- Mettre, et sauf en cas de reprise du site actuel, dans les 10 jours ouvrés avant la fin du marché, le Site Internet hors de connexion et stocker les demandes qui arriveront à partir de ce jour au format papier ou dématérialisé jusqu’à la fin du marché, sans les instruire. Ces demandes non-instruites seront mises à la disposition du nouveau titulaire au fil de l’eau à compter de ce moment. Pendant cette période, une information indique, sur la page d’accueil du Site Internet mis hors connexion, un numéro de téléphone permettant de contacter la plate-forme d’intervention pour obtenir une information par téléphone ;

- Transmettre, dans les 3 jours ouvrés avant la date de fin du marché, au titulaire ultérieur un fichier comportant des éléments détaillés relatifs aux dossiers en cours d’instruction, comprenant notamment des informations détaillées sur les demandeurs (adresses, numéro de téléphone, …). Remettre un état mis à jour de ces éléments au nouveau prestataire au dernier jour ouvré de la période d’exploitation du marché ;

- Transmettre au titulaire ultérieur, le dernier jour ouvré de la période d’exploitation du marché, les demandes non instruites ou en cours d’instruction, ainsi que les réclamations non traitées à la date de fin du marché. La transmission des demandes doit se faire dans un format exploitable avec un état lisible des dossiers.

Afin de garantir une gestion optimale des données transmises, les spécifications suivantes doivent être respectées :

* **Format d'export** : les données doivent être exportées au format Microsoft Excel Office365/2025 (\*.xlsx), permettant ainsi leur exploitation directe sans nécessiter l'accès à une base de données dédiée.
* **Sécurisation avant envoi** : les données sont stockées dans un conteneur ZED (conteneur chiffré) afin d'assurer leur protection et leur confidentialité.
* **Transmission** : l'envoi des données s'effectue via le dispositif France Transfert, solution de transfert sécurisé de fichiers volumineux utilisée au sein de l'administration.

# ARTICLE 6 – ARCHIVAGE ET DESTRUCTION DES DOSSIERS ET LOCALISATION GEOGRAPHIQUE DES DONNEES ET DES SERVICES (LOT 1)

Les dossiers papier devront être numérisés pour faciliter à la fois la gestion des données, la transmission des données et la quantification de leur volume.

## 6.1 – Conservation des documents devant être conservés par le titulaire pendant la durée de l'accord-cadre

Le Titulaire est tenu de conserver, pour le compte de la DGAFP et sous format dématérialisé, l’ensemble des dossiers d’instruction durant une durée de 5 ans, conformément à la réglementation en vigueur :

* + les dossiers créés sous format numérique
  + le format numérisé des dossiers initialement déposés en format papier.

Ainsi, le Titulaire est dans l’obligation d’archiver tous les dossiers traités dans le cadre du marché actuel (en flux), ainsi que les dossiers de moins de 5 ans du ou des précédents marchés transmis lors de la réversibilité entrante (en stock).

## 6.2 - Destruction des dossiers à l’issue de la période légale de conservation

Chaque année, le titulaire procède à la destruction des dossiers numériques (et numérisé) de l’année N-6 (par exemple, en janvier 2027, destruction des données de l’année 2024). Il procède à la destruction des dossiers papier dès lors que ces dossiers ont été numérisés.

La destruction doit garantir la confidentialité des documents éliminés par dénaturation (broyage, incinération, déchiquetage) pour les dossiers papier.

Pour les dossiers numériques [et numérisés], la destruction s’effectue par suppression des liens logiques des fichiers et anonymisation de la base de données.

Après destruction, le titulaire fournit un certificat de destruction à la DGAFP qui en adresse une copie à la Mission des archives auprès des services du Premier ministre.

Ce certificat précise les volumétries concernées : nombre de dossiers, volume en Go, nombre de boîtes d’archives (voir modèle annexé au présent document).

Enfin, à l’issue du présent marché et dans le cadre de la réversibilité sortante, le Titulaire transmet tous les dossiers archivés de moins de 5 ans au futur Titulaire et/ou à la DGAFP (flux et stock).

## Information sur la localisation géographique des données et des services

## 6.3 – Information sur la localisation géographique des données et des services

Le soumissionnaire précise dans son offre les lieux géographiques dans lesquels :

* les données informatiques liées à la prestation seront hébergées ;
* les services objets de la prestation seront localisés ;
* les systèmes d’accès et l’administration des services liés à la prestation seront localisés.

De même, le soumissionnaire précise dans son offre si ses infrastructures (techniques ou organisationnelles) sont gérées ou simplement accessibles par une entité juridique appartenant à un pays disposant de lois autorisant ce pays à accéder aux données.

# ARTICLE 7 –DESTRUCTION DES DOSSIERS ET LOCALISATION GEOGRAPHIQUE DES DONNEES ET DES SERVICES (LOT 2)

## 7.1 - Destruction des dossiers à l’issue de la période légale de conservation

A l’issue des missions de contrôle, le titulaire du lot 2 procède à la destruction des dossiers numériques (et numérisés) utilisés.

Pour les dossiers numériques [et numérisés], la destruction s’effectue par suppression des liens logiques des fichiers et anonymisation de la base de données.

Après destruction, le titulaire fournit un certificat de destruction à la DGAFP qui en adresse une copie à la Mission des archives auprès des services du Premier ministre.

Ce certificat précise les volumétries concernées : nombre de dossiers, volume en Go.

## 7.2 – Information sur la localisation géographique des données et des services

Le soumissionnaire précise dans son offre les lieux géographiques dans lesquels :

* les données informatiques liées à la prestation seront hébergées ;
* les services objets de la prestation seront localisés ;
* les systèmes d’accès et l’administration des services liés à la prestation seront localisés.

De même, le soumissionnaire précise dans son offre si ses infrastructures (techniques ou organisationnelles) sont gérées ou simplement accessibles par une entité juridique appartenant à un pays disposant de lois autorisant ce pays à accéder aux données.

# ARTICLE 8 – EVOLUTION DES PRESTATIONS (lots 1 et 2)

Le Titulaire s'engage à faire évoluer ses prestations au cours de l’exécution du Marché à la demande de la DGAFP, notamment pour répondre aux éventuelles modifications de la Circulaire reflétant les évolutions de périmètre ou de revalorisation des plafonds de ressources conditionnant le versement de la prestation, ainsi que pour tenir compte des éventuelles évolutions législatives et réglementaires. Un plan de progrès peut être demandé par la DGAFP, relatif à l’expérience usager, aux démarches anti-fraude et à la performance sociale et environnementale.

# ARTICLE 9 – SIMPLIFICATION DU PARCOURS BENEFICIAIRE, DEMATERIALISATION DE LA PRESTATION ET CONTROLE DES PIECES JUSTIFICATIVES (RECAPITULATIF CONCERNANT LE LOT 1)

Un équilibre doit être trouvé entre l’objectif de simplification du parcours bénéficiaire, la dématérialisation de la prestation et le contrôle des pièces justificatives fournies par le Demandeur.

Les caractéristiques de la gestion de la prestation doivent nécessairement intégrer les dimensions de dématérialisation, de simplification du dispositif et de contrôle des pièces justificatives.

Le Titulaire s’engage à poursuivre les objectifs de dématérialisation, de simplification et de contrôle suivants :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Référence article du présent CCTP** | **Description** |
| Assistance maîtrise d’ouvrage | Article 1er (Objet du marché) et Article 4.9 (Mission d’assistance à maîtrise d’ouvrage) | Propositions d’amélioration et de simplification du parcours bénéficiaire  Propositions d’amélioration pour renforcer les procédures de contrôle et lutter contre la fraude  Conseil et accompagnement pour la mise en œuvre de ces propositions |
| Dématérialisation de la demande | Article 3.5 (création du formulaire de demande) | Encourager le recours au Formulaire de demande en ligne.  Simplifier et fiabiliser la démarche en ligne (exemples : aide à la complétude du champ adresse)  Utilisation du fédérateur d’identité proposé par l’Etat : FranceConnect |
| Site internet | Article 3.6 (Réalisation, hébergement et maintenance corrective d'un site Internet jusqu'au terme de la période d'Exploitation) | Exigences de simplification, parcours utilisateur fluide et simplifié  Espace personnel sécurisé pour suivre l’instruction de la demande  Utilisation du fédérateur d’identité proposé par l’Etat : FranceConnect  Raccordement à l’API Impôt particulier pour vérifier l’exactitude des données fiscales renseignées par le Demandeur  Accessibilité aux personnes handicapées en conformité avec le référentiel général d’accessibilité pour les administrations (RGAA). |
| Contrôle des pièces justificatives et lutte contre la fraude externe | Articles 4.3 (instruction des demandes) et 4.4 (contrôles des pièces)  Article 4.10 (contrôles externes dans le cadre du lot 2) | Lors du dépôt de la demande, vérification de la qualité d’agent public du Demandeur.  Mise en place d’un contrôle de l’authenticité, de la validité et de la cohérence des pièces de chaque dossier.  Mise en place de contrôles aléatoires a posteriori  A la demande de la DGAFP, opérations ponctuelles d’audit et de contrôle avec instruction de 2nd niveau de 100 dossiers par mission. |
| Contrôle des process internes | Articles 3-1 (mise en place de la plateforme d’intervention), 3-6 (profil gestionnaire), 3-8 (présentation des modèles de document) et 4-4 (contrôles des pièces)  Article 4.10 (contrôles externes dans le cadre du lot 2) | La priorité de lutte contre la fraude externe et interne est réaffirmée. Le Titulaire s’engage à poursuivre ses efforts de lutte contre la fraude par les mesures suivantes :  Le mode de fonctionnement de la plateforme doit prévoir des contrôles internes importants. Les processus de contrôle interne doivent être détaillés dans la réponse à l’appel d’offres.  Non cumul des fonctions de gestionnaire et/ou d’instructeur et celles de manager et/ou de valideur  Les recrutements sont effectués dans le souci de prévenir tout risque de fraude interne.  Les opérateurs doivent être formés régulièrement à la lutte contre les pratiques frauduleuses.  Contrôles aléatoires quotidiens par le manager des dossiers papier  Contrôles renforcés avant la finalisation des virements et contrôle des virements réalisés sur les mêmes RIB avec des identités différentes. Contrôle des doublons.  Mise en place d’un comité de pilotage spécifique à la lutte anti-fraude avec la DGAFP.  A la demande de la DGAFP, mise en place de missions d’audit et de contrôle sur les process internes au titulaire du lot 1. |

**ARTICLE 10 – DESCRIPTION DES BESOINS ET DES PRESTATIONS DU LOT 2**

Le titulaire du lot 2 peut être saisi par l’administration pour contrôler les opérations effectuées par le titulaire du lot 1.

* 1. **10.1 – Les deux natures de contrôle**

**10.1.1 - Les contrôles consistant à effectuer une instruction de second niveau à la demande de la DGAFP**

* En amont et sans en avertir le titulaire du lot 1, mise en place d’une batterie de 10 tests (10 dossiers complets) avec des documents falsifiés et/ou des identités usurpées pour vérifier qu’ils ne passent pas le cap de l’instruction ;
* Lors du déclenchement du contrôle, instruction de second niveau de 100 dossiers choisis aléatoirement parmi ceux traités par le titulaire du lot 1: les 100 dossiers doivent être réinstruits intégralement ;
* Vérification que tous les cas de fraude détectés sur la période faisant l’objet du contrôle ont été signalés à la DGAFP par le titulaire du lot 1 ;
* Vérification que l’ensemble des points de contrôles intra-documents et inter-documents sont vérifiés de manière systématique.

Le titulaire du lot 2 peut également faire porter ses vérifications sur les tableaux d’export mensuels dans lesquels sont répertoriés tous les bénéficiaires de l’AIP.

S’il le souhaite, le soumissionnaire est libre dans son offre d’expliquer la méthode et les moyens de contrôle qu’il propose si ceux-ci divergent de ceux demandés ci-dessus et lui paraissent davantage efficients.

**10.1.2 – Les contrôles portant sur les procédures de prévention des risques et sur l’adaptation de l’organisation interne de l’opérateur à l’objectif de lutte contre la fraude**

* Vérification de l’absence de versement « en doublon » pour un même RIB et un même bénéficiaire ;
* Vérification qu’aucun versement pour un bénéficiaire donné n’a été supérieur à 1500 € ;
* Recensement des anomalies constatées lors de l’instruction des dossiers de demande d’aide et recensement des cas de fraude détectés par le titulaire du lot 1 ; le bilan des cas de fraude doit comporter la mention des pièces falsifiées et/ou les faits frauduleux détectés ;
* Vérification de l’organisation interne mise en place par le titulaire du lot 1 et notamment de la séparation des rôles de valideur et d’instructeur des dossiers d’AIP ;
* Vérification du caractère aléatoire de l’attribution des dossiers « AIP » par opérateur ;
* Vérification que le manager procède à un contrôle de 100% des dossiers manuels (reçus en format papier) ;
* Vérification que le nombre de dossiers archivés sur la période est égal au nombre de dossiers traités ;
* Vérification qu'aucun dossier n'a été traité directement par le responsable opérationnel de l’activité chargé de la validation des dossiers ;
* Contrôle de l'exhaustivité des virements (nombre de dossiers traités et déclarés recevables = nombre de dossiers ayant donné lieu à un virement) ;
* Vérification que le titulaire du lot 1 a mis en place, avant la finalisation des virements, un contrôle des virements pour les homonymes (noms et prénoms identiques, mais RIB différents) ;
* Vérification que le titulaire du lot 1 contrôle les virements réalisés sur les mêmes RIB avec des identités différentes.

Ces vérifications ne sont pas exhaustives. Le soumissionnaire est libre dans son offre d’expliquer la méthode et les moyens de contrôle qu’il propose si ceux-ci divergent de ceux demandés ci-dessus et lui paraissent davantage efficients.

De manière générale, le titulaire du lot 2 contrôle tous les points ayant un lien avec les mesures de lutte contre la fraude mises en place par le titulaire du lot 1.

Il est appelé à se prononcer sur l’efficacité des mesures mises en place, qu’il s’agisse des procédures d’organisation du travail internes à l’opérateur titulaire du lot 1 ou des points de contrôles inter-documents et intra-documents via l’IA ou effectués manuellement par l’équipe d’instruction des dossiers « AIP ».

Dans le cadre de sa mission de contrôle, le titulaire du lot 2 effectue obligatoirement une visite physique du site sur lequel les dossiers d’AIP sont instruits et échange avec les différents collaborateurs en charge de la gestion de la prestation et avec le manager.

* 1. **10.2 – Les livrables attendus**

A l’issue de la notification, le titulaire propose à la DGAFP un plan d’action et des points de contrôles supplémentaires, par exemple en ce qui concerne la vérification de la qualité d’agent public.

Le titulaire du lot 2 remet un rapport d’expertise qui recense les cas de fraude détectés sur la période concernée par le contrôle et analyse pour chaque cas la nature de la fraude (par exemple, nature du document falsifié) et les méthodes de fraude mises en oeuvre. Un plan d’actions et d’accompagnement de la DGAFP sera proposé.

Ce rapport d’expertise indique les faiblesses / failles des dispositifs de lutte anti-fraude mis en place par le titulaire du lot 1 et émet des recommandations pour les corriger qui ont vocation à être intégrées dans un plan de progrès.

Il établit un rapport listant ces actions et préconisations qui seront validés par la DGAFP.

Le rapport est transmis à la DGAFP. Son format respecte les normes et standards du service bénéficiaire (Microsoft Office, libre office, PDF).

* 1. **10.3 – Délai d’exécution des prestations**

Le titulaire du lot 2 effectue sa visite et ses opérations de contrôle sur site et à distance dans un délai maximum de 15 jours à compter du bon de commande émis par l’administration. Le livrable est communiqué dans un délai maximum de 3 mois à compter de la réception par le titulaire du bon de commande.

* 1. **10.4 – Impartialité du titulaire du lot 2**

En vue de garantir son indépendance et son impartialité, le titulaire du lot 2 s’engage à déclarer par écrit à la DGAFP, à sa demande et au plus tard avant toute émission de bon de commande, tout risque de conflit d’intérêt mais encore tout lien quelconque (capitalistique, juridique ou autre) qui le lierait en cours d’exécution du présent accord-cadre avec l’entreprise dont il serait chargé d’assurer le contrôle. Cet engagement doit prendre la forme d’une attestation sur l’honneur.

Il n’est pas possible pour une même entité de soumissionner pour les deux lots, 1 et 2.

En cas de conflit d’intérêt ou de lien quelconque déclaré à la DGAFP, la déclaration contient, le cas échéant, la description précise des éventuelles mesures prises par le titulaire pour garantir ses obligations d’indépendance et d’impartialité.

À défaut pour le titulaire du lot 2 de parvenir à démontrer son indépendance et son impartialité, la DGAFP peut confier la prestation de contrôle du titulaire du lot 1 à un autre opérateur économique de son choix, sans ouvrir de droit quelconque à indemnisation au titulaire du lot 2.

En cas de conflit d'intérêt non déclaré, l'accord-cadre peut être résilié de plein droit sans préjudice des poursuites pénales éventuelles.

* 1. **10.5 – Déploiement de la prestation (lot 2)**

Dès la notification de l'accord cadre, une réunion de lancement est organisée entre l’acheteur et le titulaire du lot 2, au cours de laquelle sont notamment traitées les modalités d’exécution de l’accord-cadre.

À l’occasion de cette réunion, le titulaire et le pouvoir adjudicateur échangent notamment les coordonnées de leurs représentants chargés du pilotage et du suivi du marché.

Des personnes peuvent être désignées en remplacement, en cas de nécessité.

La composition et le format des livrables sont validés entre la DGAFP et le titulaire du lot 2 au moment de la réunion de lancement et préalablement à la première mission de contrôle.

# ARTICLE 11– CORRESPONDANTS

Le suivi de l’exécution des prestations du présent marché (lots 1 et 2) au sein de la DGAFP est assuré :

* par le Département des ressources humaines, des affaires financières et des moyens généraux de la DGAFP pour ce qui concerne les aspects administratifs et financiers ;
* par le Département de l’action sociale pour ce qui concerne les aspects techniques.

La DGAFP communique aux Titulaires, par Ordre de service, les noms et coordonnées des correspondants chargés du suivi de l’exécution du marché.

Toutes les correspondances des Titulaires doivent être adressées au Département de l’action sociale (5DAS) de la DGAFP à l’adresse suivante : [sec-5bas.dgafp@finances.gouv.fr](mailto:sec-5bas.dgafp@finances.gouv.fr)

Les Titulaires désignent un correspondant dédié au suivi de l’exécution du Marché. Ils communiquent les coordonnées de l’interlocuteur dédié au département de l’action sociale (5DAS).

Les notifications faites par la DGAFP aux Titulaires sont adressées à ce correspondant.

La DGAFP et les Titulaires communiquent tout changement de correspondant le cas échéant.