

ACCORD-CADRE relatif à

**des prestations de gestion des entretiens et des réparations des flottes de
véhicules terrestres d'un PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes et des
prestations d'assistance pour les véhicules en auto assurance**

**Lot 1 : Gestion entretien réparation véhicules France, y/c Outre-Mer,
Europe et prestations annexes**

Lot 2 : Assistance véhicules en auto assurance

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES (CCAP)

Numéro de consultation : DAE 2026 GERA

Appel d'offres ouvert passé en application de l'article R2124-2 du code de la commande publique

**Direction des achats de l'état (DAE)
59, bd Vincent Auriol - 75703 Paris cedex 13
Téléphone : 01 44 97 34 61 - Télécopie : 01 44 97 07 32**

Date et heures de limite de remise des offres :

30 juillet 2026 à 12h30

ARTICLE 1 - DISPOSITIONS RELATIVES A L'ACCORD-CADRE.....	5
1.1 Acheteur.....	5
1.2 Préambule - Contexte	5
1.3 Glossaire	6
1.4 Caractéristiques principales de l'accord-cadre.....	6
1.4.1 Objet de l'accord-cadre	6
1.4.2 Périmètre de l'accord-cadre	6
1.4.3 Allotissement.....	7
1.4.4 Forme et étendue de l'accord-cadre	7
1.4.5 Exclusivité du titulaire.....	8
1.4.6 Durée de l'accord-cadre.....	8
1.4.6.1 Cadre général	8
1.4.6.2 Reconduction de l'accord-cadre	9
1.4.7 Lieu d'exécution	9
1.4.8 Documents contractuels.....	9
1.4.9 Régime financier.....	10
1.4.9.1 Etablissement des prix plafonds de l'accord-cadre	10
1.4.9.2 Révision des prix des pièces	12
1.4.9.3 Révision sur indice à la date anniversaire de l'accord-cadre	13
1.4.9.4 Périodicité de révision des prix :	16
1.4.9.5 Règles d'arrondis :	17
1.4.9.6 Correspondance en cas de disparition de l'indice de révision :	17
1.4.9.7 Clause butoir :	17
1.4.9.8 Taux de TVA.....	17
1.4.9.9 Monnaie.....	17
1.4.10 Dispositions diverses.....	17
1.4.10.1 Pilotage.....	17
1.4.10.2 Relation Fournisseurs.....	19
1.4.10.3 Suivi financier du montant maximum de l'accord-cadre à bons de commande.....	20
1.4.11 Notification des informations	20
1.4.11.1 Représentation de l'acheteur.....	20
1.4.11.2 Représentation du titulaire	20
1.4.11.3 Echanges dématérialisés.....	20
1.4.12 Langue.....	21
1.4.13 Autres obligations administratives	21
1.4.14 Modification de l'accord-cadre.....	22
1.4.15 Résiliation de l'accord-cadre	22
1.4.16 Exécution aux frais et risques du titulaire	22
1.4.17 Litiges et contentieux.....	22
ARTICLE 2 - MODALITES DE PASSATION DES MARCHES SUBSEQUENTS.....	23
2.1 Modalités de passation des marchés subséquents.....	23
2.2 Obligation de réponse	24
ARTICLE 3 - CLAUSES ADMINISTRATIVES COMMUNES AUX MARCHES SUBSEQUENTS DES LOTS 1 ET 2	24
3.1 Forme des marchés subséquents.....	24

3.2	Durée des marchés subséquents	24
3.3	Délais d'exécution des bons de commande.....	24
3.4	Pièces constitutives des marchés subséquents.....	24
3.5	Conditions d'exécution	25
3.6	Modalités financières	27
3.6.1	Avances	27
3.6.2	Prix des marchés subséquents.....	27
3.6.3	Répartition des paiements.....	27
3.6.4	Retenue de garantie, cession et comptable assignataire	28
3.6.5	Intérêts moratoires.....	28
3.6.6	Modalités de facturation.....	29
3.6.7	Transmission des factures.....	30
3.6.8	Résiliation des marchés subséquents	30
3.6.9	Modalités financières spécifiques au Lot 1.....	31
3.6.10	Modalités financières spécifiques au Lot 2.....	31

ARTICLE 4 - CLAUSES ADMINISTRATIVES COMMUNES A L'ACCORD-CADRE ET AUX MARCHES SUBSEQUENTS..... 31

4.1	Les exigences relatives aux prestations.....	31
4.2	Plan de progrès annuel et suivi des engagements.....	31
4.2.1.	Objectifs	32
4.2.2.	Phase d'amorçage	32
4.2.3.	Cibles et indicateurs de performance	32
4.2.4.	Contenu du plan de progrès annuel.....	33
4.2.5	Modalités de suivi.....	34
4.2.6	Enquête annuelle de satisfaction	34
	Objet et périmètre	34
	Modalités de réalisation	34
	Analyse et intégration des résultats.....	34
4.2.7	Mise en œuvre des objectifs AGEC — PIEC et pneumatiques rechapés	35
4.3	Obligations du titulaire	35
4.3.1	Obligation de conseil	35
4.3.2	Obligation d'information	35
4.3.3	Confidentialité et secret des affaires	36
4.3.4	Mesures de sécurité	37
4.3.5	Responsabilité du titulaire	37
4.3.6	Mesures de réversibilité pour le LOT 1.....	37
4.3.7	Mesures d'interopérabilité.....	37
4.4	Considérations sociales au titre du LOT 1.....	37
4.5	Considérations environnementales pour le LOT 1.....	42
4.6	Bilan des émissions de gaz à effet de serre pour le LOT 1.....	42
4.7	Traitement de données à caractère personnel.....	43
4.8	Régime des droits de propriété intellectuelle	49
4.9	Pénalités.....	49
4.9.1	Pénalités de retard	49
4.9.2	Clauses générales sur les pénalités	51
4.10	Sous-traitance	51
4.11	Assurances.....	51

4.12	Autres obligations administratives	52
4.13	Dispositions applicables en cas de menace sanitaire grave appelant des mesures d'urgence.....	53
4.14	Modifications financières pour circonstances imprévisibles	56
ARTICLE 5 - DEROGATIONS AU CCAG FCS		57

Article 1 - DISPOSITIONS RELATIVES A L'ACCORD-CADRE

1.1 Acheteur

Le présent accord-cadre est porté par :

L'Etat,

MINISTERE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS

Direction des achats de l'État

59, boulevard Vincent Auriol

75703 Paris Cedex 13

Il est représenté par le directeur des achats de l'État ou, par délégation, par l'un de ses représentants

1.2 Préambule - Contexte

Le présent document est commun à l'ensemble des lots.

La Direction des achats de l'État (DAE) a été créée par le décret du 3 mars 2016 et placée auprès du ministre chargé des finances. Ses missions sont les suivantes :

- Définir la politique des achats de l'État sous l'autorité du Premier ministre. Elle s'assure également de sa mise en œuvre, après concertation avec les ministères au sein de la conférence des achats ;
- Élaborer, après concertation interministérielle au sein du comité des achats de l'État, les stratégies interministérielles concernant les achats relevant d'une même famille ;
- Conclure les marchés publics interministériels ou en confier la conclusion à un autre service de l'État, à l'Union des groupements d'achats publics, à une autre centrale d'achat public ou à un établissement public de l'État. Elle s'assure de la bonne exécution de ces marchés ;
- Conseiller les services de l'État, et les établissements publics de l'État pour leurs stratégies d'achat ainsi que pour l'organisation de la fonction d'achat ;
- Définir la stratégie de formation des acteurs de la fonction d'achat de l'État et piloter l'offre de formation en la matière ;
- Proposer les mesures permettant de renforcer la professionnalisation des acteurs de la fonction achat et de structurer leur parcours professionnel dans le cadre d'une filière d'achats commune aux services de l'État et aux établissements publics ;
- Animer le réseau social professionnel des acteurs de la fonction achat de l'État ;
- Identifier et animer le réseau d'experts en achats des services de l'État ainsi que celui des établissements publics ;
- Concevoir et piloter le système d'information des achats de l'État permettant, en particulier, une simplification, rationalisation et dématérialisation de la fonction d'achat ;

La DAE rend compte au Premier ministre et au ministre chargé du budget dans un rapport annuel des actions mises en œuvre dans les services de l'État, des établissements publics de l'État et des organismes ainsi que des résultats obtenus

1.3 [Glossaire](#)

Les termes techniques ou les définitions utilisés dans le présent CCAP sont mentionnés à "l'article 1 - Définitions " du CCTP

1.4 [Caractéristiques principales de l'accord-cadre](#)

1.4.1 [Objet de l'accord-cadre](#)

L'accord-cadre a pour objet la réalisation des prestations de gestion de l'entretien et des réparations des flottes de véhicules terrestres d'un PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes ainsi que des prestations d'assistance pour les véhicules en auto-assurance, destinées aux bénéficiaires figurant en annexe du CCAP.

Le ou les titulaire(s) organise(nt) ou fait (font) exécuter toutes les prestations mentionnées au périmètre du marché.

L'accord-cadre porte sur des prestations de Services

Code(s) CPV de la consultation :

- **Lot 1 :** 50111000 - Services de gestion, de réparation et d'entretien de parc de véhicules
- **Lot 2 :** 5011110-0 - Services d'assistance pour parc de véhicules

Groupe marchandise (GM) des prestations

Lot 1 :

- GM - 34.03.09 - Entretien, réparation et aménagement véhicules légers (< à 3,5t)
- GM - 34.03.07 – Aménagement de véhicules et engins (tous types)

Lot 2 :

- GM - 45.01.03 - Autres assurances
- GM - 34.04.02 - Location véhicules gamme commerciale courte durée

1.4.2 [Périmètre de l'accord-cadre](#)

Le présent accord-cadre est destiné aux bénéficiaires relevant du champ d'application de la circulaire du Premier Ministre N°6225/SG du 13 novembre 2020 relative à la nouvelle gestion des mobilités de l'État.

Conformément aux articles L.2113-6 et L.2113-7 et suivants du code de la commande publique, une convention de groupement permanente est conclue entre la DAE et les établissements publics.

Dans le cadre de ce groupement de commandes, la DAE intervient au profit des services de l'État et des établissements publics de l'État dont la liste figure en annexe 1 au présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

En tant que coordonnateur, la DAE est chargée d'organiser la passation de l'accord cadre, de le signer et le notifier. Chaque membre du groupement en fonction de la survenue de ses besoins signe et notifie son marché subséquent.

Pour le LOT 1 :

Les bénéficiaires, utilisateurs de l'accord-cadre, sont les ministères répartis en 11 départements ministériels ainsi que les établissements publics et les autorités publiques indépendantes (API), mentionnés en annexe du présent CCAP et incluant :

Pour les ministères :

- Les services centraux de l'État y compris les services à compétence nationale
- Les services déconcentrés de l'État : régionaux, départementaux ou infra départementaux
- Les autorités administratives indépendantes (sans exclusivité)
- et tous les organismes divers sans personnalité morale distincte de l'Etat

Pour les établissements publics (EP et API) mentionnés en annexe du CCAP :

- Les services centraux des EP
- Les antennes régionales, départementales ou locales des EP

Pour le LOT 2 :

Les bénéficiaires, utilisateurs de l'accord-cadre, sont les ministères répartis en 5 départements ministériels mentionnés en annexe 1 du présent CCAP.

Pour les ministères :

- Les services centraux de l'État y compris les services à compétence nationale
- Les services déconcentrés de l'État : régionaux, départementaux ou infra départementaux
- Les autorités administratives indépendantes (sans exclusivité)
- et tous les organismes divers sans personnalité morale distincte de l'Etat

1.4.3 [Allotissement](#)

L'accord-cadre est alloti.

Les prestations sont alloties de la manière suivante :

N° LOT	Intitulés LOTS séparés
1	Entretien et réparation véhicules France, y/c Outre-Mer, Europe
2	Assistance véhicules auto assurés

1.4.4 [Forme et étendue de l'accord-cadre](#)

L'accord cadre est conclu avec **un seul titulaire par lot** (accord cadre à lots mono attribués). Un même opérateur économique peut être titulaire des deux lots.

Le présent document est commun à l'ensemble des lots.

L'accord-cadre est exécuté par la conclusion de marchés subséquents.

L'accord-cadre est conclu sans minimum.

Le montant **estimatif** des lots pour la durée totale de l'accord-cadre est :

- Lot 1 : 284 M€ HT
- Lot 2 : 6 M€ HT

Le montant **maximal** des lots pour la durée totale de l'accord-cadre est fixé à :

- Lot 1 : 568 M€ HT
- Lot 2 : 12 M€ HT

Ces montants maximaux correspondent au double du montant estimatif mentionné dans l'avis d'appel à la concurrence.

Le présent accord-cadre, ou le cas échéant le lot concerné, cessera automatiquement de produire ses effets lorsque ce montant maximum aura été atteint, quelle que soit la durée prévue initialement par l'acheteur.

1.4.5 [Exclusivité du titulaire](#)

Pour les DEUX LOTS, les prestations de l'accord cadre sont **exclusives, à l'exception** :

- des véhicules de police et de gendarmerie du ministère de l'intérieur
- des véhicules des autorités administratives indépendantes (AAI)

qui peuvent accéder aux prestations de manière non exclusive.

Les prestations supplémentaires éventuelles (PSE) ne sont pas exclusives

1.4.6 [Durée de l'accord-cadre](#)

1.4.6.1 [Cadre général](#)

Hors reconduction(s) éventuelle(s).

Numéro de lot	Durée / délai du marché public
1	72 mois
2	72 mois

La durée de l'accord-cadre court à compter de sa date de notification.

Cette durée permet l'intégration progressive des renouvellements des marchés subséquents de l'accord cadre en cours d'exécution, dont les échéances s'étalent sur une période de 24 mois, et par ailleurs de garantir l'exécution de l'ensemble des prestations passées dans le cadre des marchés subséquents.

Les marchés subséquents des 2 lots sont conclus dans les 36 premiers mois à compter de la notification de l'accord-cadre.

La durée des marchés subséquents des 2 lots est de 48 mois maximum et ne peut excéder la fin de l'accord cadre.

1.4.6.2 [Reconduction de l'accord-cadre](#)

L'accord-cadre ne fait l'objet d'aucune reconduction.

Dans l'hypothèse où l'accord-cadre n'irait pas jusqu'à son terme, les marchés subséquents conclus continuent à s'exécuter jusqu'à leur terme.

1.4.7 [Lieu d'exécution](#)

Le lieu d'exécution des prestations objets de la consultation est :

- Lot 1 : Entretien, réparation des véhicules en France y compris outre-mer et en Europe :

Dans l'ensemble des départements de France y compris Outre-Mer et en Europe (véhicules stationnés en Allemagne notamment).

- Lot 2 : Assistance véhicules non assurés :

Dans l'ensemble des départements de France métropolitaine et d'outre-Mer.

Dans les pays de l'Union Européenne et dans les pays où la carte internationale (carte verte) est en vigueur ; dans les principautés d'Andorre, de Monaco, du Liechtenstein, dans la République de Saint-Marin et dans l'État de la Cité du Vatican.

1.4.8 [Documents contractuels](#)

Les pièces constitutives de l'accord-cadre sont, par ordre de priorité décroissante :

LOT 1 :

- L'acte d'engagement (ATTRI1) et ses annexes :
 - Annexe 1 : le bordereau des prix (BPU) ;
 - Annexe 2 : le cadre de réponse technique (CRT) incluant les réponses sur la "valeur technique" et sur le "critère environnemental" de l'offre ;
 - Annexe 3 : l'engagement de clause sociale.
- Le présent cahier des clauses administratives particulières et son annexe :
 - Annexe CCAP : Liste des bénéficiaires
- Le cahier des clauses techniques particulières et son annexe :
 - Annexe CCTP : Connecteurs

- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services approuvé le 30 mars 2021 que le titulaire peut se procurer notamment sur le site : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043310341>
- L'offre technique du titulaire, comprise dans le CRT.

LOT 2 :

- L'acte d'engagement (ATTRI1) et ses annexes :
 - Annexe 1 : le bordereau des prix - BPU)
 - Annexe 2 : le cadre de réponse technique – (CRT) incluant les réponses sur la "valeur technique" et le "critère environnemental" de l'offre
- Le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et son annexe :
 - Annexe CCAP : Liste des bénéficiaires
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP)
- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services approuvé le 30 mars 2021 que le titulaire peut se procurer notamment sur le site : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043310341>
- L'offre technique du titulaire comprise dans le CRT

1.4.9 Régime financier

1.4.9.1 Etablissement des prix plafonds de l'accord-cadre

LOT 1 : Le lot est conclu à prix unitaires. Chaque prix unitaire constitue la rémunération globale et forfaitaire de la prestation à laquelle il s'applique.

Les prestations mentionnées au CCTP sont les suivantes :

- CCTP art 3.1 Organisation de de la gestion des prestations et 3.2 La gestion générale du véhicule ; (forfait de gestion par véhicule)
- CCTP art 3.3 ; Les prestations à l'acte relevant de la gestion générale du véhicule (paiement à l'acte) :
 - Soit un prix constituée d'un taux horaire maximal de main d'œuvre et du couts des pièces remisés
 - Soit au forfait pour certaines opérations
 - CCTP art 3.3.1 et 3.3.2 : entretien et réparation
 - CCTP art 3.3.3 : gestion des pneumatiques
 - CCTP art 3.3.4 : gestion du contrôle technique
- CCTP art 3.4 Les autres prestations : (paiement à l'acte) :
 - Art 3.4.1 – Gestion des missions d'expertise (forfait)
 - Art 3.4.2 - Organisation de la mission de revente des véhicules pour compte (forfait)

- Art 3.4.3 - Remorquage ; Organisation du convoyage (forfait + prix/km maximum)
- Art 3.4.4 - Organisation du convoyage (forfait + prix/km maximum)
- Art 3.4.5 – Gestion des demandes d'immatriculation des véhicules (forfait)
- Art 3.4.6 – Gestion des vignettes Crit'Air (forfait)
- Art 3.4.7 – Installation d'accessoires et d'équipements à bord du véhicule (taux de main d'œuvre + taux de remise sur les matériels)
- Art 3.4.8 – Gardiennage (prix journaliser maximal)
- Art 3.4.9 - Déplacement sur site (forfait maximal)
- CCTP art 3.5 – Prestations supplémentaire éventuelle (PSE) (paiement à l'acte)
 - Art 3.5.1 – Préparation à la revente (prix maximum)
 - Art 3.5.2 - Service jockey (forfait + prix/km maximum)
 - Art 3.5.3 - Véhicule de remplacement (forfait + prix journalier)
 - Art 3.5.4 - Connectivité native des boîtiers OEM (forfait + prix/véhicule/jour)

Par ailleurs, le prix de l'entretien / réparation (hors opérations forfaitaires d'entretien / réparation, le cas échéant) et des prestations annexes, est déterminé par application :

- Du taux de remise, figurant en annexe 1 à l'acte d'engagement de l'accord-cadre (ou d'un taux de remise supérieur), au prix public de la/des pièce(s) de rechange ou des pneumatiques ;

Auquel est ajouté soit :

- Le prix horaire d'intervention x temps barème ;
- Le prix horaire d'intervention x temps passé en réparation.

Enfin le prix peut être constitué d'un forfait d'intervention. (Le détail est mentionné dans l'annexe 1 de l'acte d'engagement, bordereau des prix unitaires)

Le prix de la fourniture d'un pneumatique est déterminé par application :

- du taux de remise, figurant en annexe à l'acte d'engagement de l'accord-cadre (ou d'un taux de remise supérieur), au barème du manufacturier ;

Auquel est ajouté soit :

- le coût horaire d'intervention x temps barème,
- le coût horaire d'intervention x temps passé.

Le contenu des prix est précisé dans l'annexe financière de l'acte d'engagement et sont des prix nets ou des prix plafonds selon les prestations. (Le détail est mentionné dans l'annexe 1, bordereau des prix unitaires)

Les prix sont réputés inclure :

- les frais afférents à la réalisation des prestations, ainsi que les frais de déplacement et d'hébergement des interventions liées aux prestations sur site ;
- tous les frais annexes et les matériels nécessaires à l'exécution des prestations ;
- le suivi contractuel ;
- toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations ;

- la valorisation ou l'élimination des déchets créés lors de l'exécution des prestations, en application de l'article 20-4 du CCAG-FCS

LOT 2 : Le lot est conclu à prix unitaires. Chaque prix unitaire constitue la rémunération globale et forfaitaire de la prestation à laquelle il s'applique.

- CCTP art 4.1 : prix assistance au véhicule (forfait)
- CCTP art 4.2 : prix assistance au véhicule et aux personnes (forfait)
- CCTP art 4.4 : prix du véhicule de remplacement (prix maximum journalier)

Le contenu des prix est précisé dans l'annexe financière de l'acte d'engagement et sont des prix nets ou des prix plafonds selon les prestations. (Le détail est mentionné dans l'annexe 1 de l'acte d'engagement, bordereau des prix unitaires).

Le prix de la prestation "véhicule de remplacement" ne comprend pas :

- Les dommages constatés lors de la restitution du véhicule (liste non limitative) dans la limite du montant de la franchise de l'assurance du véhicule
- La gestion des amendes dues au titre d'infractions au code de la route du conducteur
- L'absence de plein de carburant
- La fourniture d'options et équipements complémentaires (chaines à neige...)

Ces prestations, affectées d'une incidence aléatoire, seront facturées au service en sus du prix de la prestation.

Les prix sont réputés inclure :

- les frais afférents à la réalisation des prestations, ainsi que les frais de déplacement et d'hébergement des interventions liées aux prestations sur site ;
- tous les frais annexes nécessaires à l'exécution des prestations ;
- le suivi contractuel ;
- toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations ;

1.4.9.2 Révision des prix des pièces

Les prix initiaux sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au mois M0 par dérogation au CCAG de référence, correspondant au mois précédant la date limite de remise des offres.

LOT 1 : Prix des pièces révisibles :

a- Pièces de rechange

Le taux de remise maximum des pièces de rechange, figurant en annexe 1 à l'acte d'engagement, est fixe. Le prix des pièces de rechange sur lequel s'applique le taux de remise, est révisable à tout moment à la hausse comme à la baisse par référence à l'ajustement au tarif public des pièces de rechange du/des manufacturiers/ équipementiers/ fabricant automobile objet des prestations de l'accord-cadre et du marché subséquent.

La révision s'effectue par application, au nouveau tarif public, du taux de remise.

Les tarifs publics s'appliquent à l'ensemble des commandes futures à compter de l'entrée en vigueur du tarif public.

Le titulaire est responsable de la bonne application du taux maximum de remise au prix révisé. L'acheteur et les bénéficiaires en assurent le contrôle via l'audit trimestriel et l'audit annuel prévus à l'article 4.4.3 du présent CCAP

b- Pneumatiques

Le prix des pneumatiques est révisable à tout moment à la hausse comme à la baisse par référence à l'ajustement du tarif public du manufacturier du/des pneumatique(s) du/des véhicule(s) objet des prestations de l'accord-cadre et du marché subséquent.

La révision s'effectue par application au nouveau barème du manufacturier du taux de remise figurant en annexe à l'acte d'engagement de l'accord-cadre.

Les tarifs publics s'appliquent à l'ensemble des commandes futures à compter de l'entrée en vigueur du tarif public.

Pour la prestation pneumatique, les taux de remises minimum peuvent varier, à tout moment et/ou concomitamment à la révision des prix, à la hausse ou à la baisse dans la limite où le prix du produit après application de la remise reste équivalent ou inférieur au précédent prix et en tenant compte de la politique de réajustement du barème manufacturier pour la fourniture de pneumatiques.

Les nouveaux prix doivent être conformes aux spécifications prévues au présent accord-cadre.

Les produits doivent être techniquement équivalents ou supérieurs aux produits proposés initialement.

Dans le cas où le titulaire envisagerait d'apporter des modifications aux taux de remises consenties durant l'exécution de l'accord-cadre, il est tenu de soumettre à la DAE un dossier motivé au moins un (1) mois avant la date prévisionnelle de mise en oeuvre de la modification.

Le titulaire présente un dossier comprenant :

- les caractéristiques techniques des produits proposés à la réponse à la consultation ;
- les caractéristiques techniques des produits de substitution ;
- les nouvelles remises consenties ;
- la comparaison tarifaire par application des remises initiales et nouvelles.

Si la proposition du titulaire recueille l'approbation de la DAE, le titulaire en est avisé par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception de l'information dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception du dossier susvisé. En l'absence de décision de l'administration la demande est considérée comme rejetée.

1.4.9.3 Révision sur indice à la date anniversaire de l'accord-cadre

Le prix des prestations suivantes sont révisés à la date anniversaire de notification de l'accord-cadre par référence aux variations des indices ci-dessous lus dès leur publication définitive au bulletin de statistiques de l'institut national de la statistique et des études économiques – INSEE.

1- Pour les prix du LOT 1 :

- prix des honoraires de gestion
- prix des opérations forfaitaires d'entretien /réparation
- prix de l'honoraire d'intervention d'entretien / réparation
- prix du montage/ gardiennage de pneumatique
- prix d'un contrôle technique/d'une visite réglementaire
- prix de l'expertise
- prix de la revente pour compte, pour les EP
- prix du remorquage
- prix du convoyage
- prix de la gestion des demandes d'immatriculation
- Prix de la gestion des demandes de Vignette Crit'Air
- prix des installations d'accessoires et équipements
- Prix du gardiennage
- Prix du déplacement sur site
- Prix de la prestation d'appui à l'orientation des parcs vers des véhicules électriques
- Prix de la préparation à la revente (prestations supplémentaire éventuelle -PSE)
- prix du service jockey (prestations supplémentaire éventuelle -PSE)
- prix du Véhicule de remplacement (prestations supplémentaire éventuelle -PSE)
- prix de la Connectivité native des boîtiers OEM (prestations supplémentaire éventuelle -PSE)

2 : Pour les prix du LOT 2 :

- prix de l'assistance au véhicule
- prix de l'assistance au véhicule et aux personnes
- prix du véhicule de remplacement

Les prix sont révisés par l'application au(x) prix du marché de la formule suivante :

Formule de calcul de la révision pour le LOT 1 :

$$Pr = Po (Ir / Io)$$

Dans laquelle

- Pr = prix révisé
- Po = prix d'origine fixé dans l'offre du titulaire, ou prix issu de la précédente révision

- Io = dernière valeur connue de l'indice en vigueur au mois d'établissement des prix de l'offre initiale : Indice des prix à la consommation - Base 2015 - Ensemble des ménages - France - Nomenclature Coicop : 07.2.3.0 - **Entretien et réparation de véhicules particuliers** - Identifiant **001763661**)
- I_r = l'indice "r" correspond à la moyenne arithmétique des indices définitifs connus entre le dernier indice pris en compte pour la révision précédente et le mois précédant la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre.
- Pour les révisions suivantes, l'indice « o » correspond à l'indice « r » de la révision précédente

Formule de calcul de la révision pour le LOT 2 :

Prix des forfaits Assistance au véhicule et Assistance aux véhicules et aux personnes du LOT 2

$$Pr = 35\% \times Po (I_r - 001565193 / Io - 001565193) + 65\% Po (I_r - \text{dépannage} / Io - \text{dépannage})$$

Dans laquelle

- Pr = prix révisé
- Po = prix d'origine fixé dans l'offre du titulaire, ou prix issu de la précédente révision
- Indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Finance, assurance (NAF rév. 2 section K) - Base 100 en décembre 2008 - Identifiant **001565193**
- $Io - 001565193$ = dernière valeur connue de l'indice en vigueur au mois d'établissement des prix de l'offre initiale :
- $I_r - 001565193$ = l'indice "r" correspond à la moyenne arithmétique des indices définitifs connus entre le dernier indice pris en compte pour la révision précédente et le mois précédant la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre.
- Prix forfaitaire du dépannage sur autoroute, tels que fixés par le Décret n°89-477 du 11 juillet 1989 relatif au tarif de dépannage des véhicules sur les autoroutes et routes express, modifié par arrêté chaque année. Cet arrêté indique les tarifs applicables pour une période d'environ 1 an (jusqu'au prochain arrêté) qui s'étend sur 2 exercices calendaires (exemple : les tarifs 2023/2024 ont été fixés par l'arrêté du 27 juin 2023 et ont fixé des tarifs applicables du 5 juillet 2023 au 1er décembre 2024).
- $Io - \text{dépannage}$ = tarif applicable au moment de la date de notification ou tarif issu de la précédente révision
- $I_r - \text{dépannage}$ = tarif applicable à la date de révision annuelle
- Pour les révisions suivantes, l'indice « o » correspond à l'indice « r » de la révision précédente

Prix de la fourniture d'un véhicule de remplacement du LOT 2 :

Le prix de la fourniture d'un véhicule de remplacement est révisé chaque année à la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre par application de la formule suivante :

$$P = Po \times (010546436 r / 010546436 o)$$

Dans laquelle :

- P est le prix révisé H.T.

- Po est le prix d'origine initial figurant en annexe à l'acte d'engagement de l'accord-cadre et réputé établi sur la base des conditions économiques du mois de remise des offres dit mois M zéro (Mo).
- 010546436 = Indice des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 77.11 – Location et location bail de voitures et véhicules automobiles légers
- Indice r : indice de révision – nouvel indice
- Indice o : indice d'origine – indice de base
- Pour les révisions suivantes, l'indice « o » correspond à l'indice « r » de la révision précédente

Modalités de révision des prix communes au LOT 1 et au LOT 2

Date d'effet : Les nouveaux prix dûment révisés entrent en vigueur à compter du mois qui suit la date de révision susvisée. Ils s'appliquent aux commandes émises à compter de leur entrée en vigueur.

Les prix de règlement ainsi déterminés restent fixes entre chaque révision.

Délais : Il appartient au titulaire de transmettre à la DAE, par tout moyen permettant de donner une date certaine, dans le mois qui précède la date anniversaire de l'accord cadre, les éléments de révision (indices utilisés et détails calcul des calculs des différents prix).

En l'absence de réception dans ce délai des éléments sur la révision des prix à la date anniversaire de l'accord-cadre, ceux-ci seront maintenus pour un an jusqu'à la date anniversaire suivante.

La DAE dispose de 15 jours calendaires après réception pour en vérifier et valider les éléments de calcul.

Le titulaire transmet à l'acheteur, son nouveau bordereau des prix public pour mise en œuvre après accord sur la proposition de révision des prix.

1.4.9.4 Périodicité de révision des prix :

Les prix sont révisés au premier jour du mois suivant la date anniversaire de la notification de l'accord cadre conformément aux dispositions décrites ci-dessous :

Pour la première révision : Pour la lecture des indices « o » des paramètres, il est fait référence aux indices du mois de dépôt des plis.

Pour la lecture des indices « i » des paramètres, il est fait référence à la moyenne arithmétique des indices définitifs connus entre la valeur « o » de l'indice et le mois précédant la date anniversaire de l'accord-cadre.

Les nouveaux prix dûment révisés entrent en vigueur à compter de la date de révision susvisée. Ils s'appliquent aux commandes émises à compter de leur entrée en vigueur.

Pour les révisions suivantes : Pour les révisions suivantes, l'indice « o » correspond à l'indice « i » de la révision précédente ; l'indice « i » correspond à la moyenne arithmétique des indices définitifs connus entre le dernier indice pris en compte pour la révision précédente et le 2ème mois précédant la date anniversaire de l'accord-cadre.

1.4.9.5 Règles d'arrondis :

Lors de la mise en œuvre de la formule de révision des prix, les calculs intermédiaires et finaux sont effectués avec au maximum trois décimales selon la règle de l'arrondi le plus proche :

- Si la quatrième décimale est comprise entre 0 et 4 (ces valeurs incluses), la troisième décimale est inchangée (arrondi par défaut) ;
- Si la quatrième décimale est comprise entre 5 et 9 (ces valeurs incluses), la troisième décimale est augmentée d'une unité (arrondi par excès).
-

1.4.9.6 Correspondance en cas de disparition de l'indice de révision :

En cas de disparition de l'indice retenu pour la révision, la méthode proposée par l'INSEE afin d'assurer la concordance des indices est utilisée, sans qu'il soit nécessaire de procéder par un avenant.

Dans le cas où aucune concordance n'est prévue, l'indice retenu pour la révision est remplacé par un indice équivalent choisi et arrêté d'un commun accord entre la DAE et le titulaire : par exemple un nouvel indice INSEE de remplacement, avec son coefficient de raccordement.

La DAE notifie sa décision au titulaire, par tout moyen permettant de donner date certaine, l'indice ainsi retenu et ses conditions de mise en œuvre, sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant et sans préjudice des dispositions relative à la formule et à ses conditions de mise en œuvre prévus à l'article « révision sur indice(s) ».

1.4.9.7 Clause butoir :

Pas de clause butoir

1.4.9.8 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.

1.4.9.9 Monnaie

L'unité monétaire qui s'applique est l'Euro.

1.4.10 Dispositions diverses

1.4.10.1 Pilotage

Le titulaire transmet à l'acheteur à une fréquence **semestrielle** un état de son activité au titre du présent accord-cadre.

Cet état d'activité comprend :

- **La liste des marchés subséquents avec leur durée et leur échéance et le nombre de véhicules en gestion**
- **Le montant des consommations par grande catégorie de dépenses**
- **L'état des consommations des pneus, (nombre et montant + marque) permettant d'identifier les pneus rechapés et les services bénéficiaires**

- **L'état des consommations des pièces automobile, en identifiant les pièces issues de l'économie circulaire, en distinguant mécanique et carrosserie et les services bénéficiaires**

Le pilotage des prestations est réalisé au travers de réunions hebdomadaires entre le représentant de l'acheteur et le titulaire.

Un comité de pilotage est tenu deux fois par an.

Réunion de démarrage

La prestation débute par une réunion de démarrage au cours de laquelle le représentant de l'acheteur présente son organisation, son activité et les données disponibles (documents, supports...) relatives à la prestation.

L'objet de cette réunion est de :

- présenter l'organisation du projet ;
- s'assurer de la bonne compréhension mutuelle de la prestation à mener (hypothèses, périmètre et engagement) ;
- rappeler la nature des livrables et le planning associé ;
- rappeler le processus de validation / acceptation des livrables ;
- agréer le mode de reporting du prestataire (mise en œuvre pratique des dispositions stipulées dans le marché : fréquence des réunions d'avancement, nature et formalisme des comptes-rendus, etc.) ;
- préciser les modes de communication et/ou de sollicitation du représentant de l'acheteur envers le prestataire.

Réunion d'avancement et suivi de l'avancement de projet

En tant que de besoin, une réunion d'avancement assurera un suivi au plus près de l'état des prestations, afin de s'assurer de l'adéquation entre le besoin exprimé et la prestation réalisée.

Cette réunion abordera, notamment, les points suivants :

- respect du planning (tâches engagées, tâches closes), voir le système de pénalités décrit dans le présent document ;
- mise à jour des écarts/dérives éventuels (besoin exprimé, prestation...) et identification des actions correctives et préventives ;
- points techniques ouverts ;
- bilan des actions non closes ;
- échanges et avis sur les documents de travail du titulaire. Ces avis sont distincts des opérations de vérifications ;
- définition des tâches à venir.

A l'issue de chaque réunion, une fiche liaison technique est complétée. Les comptes-rendus sont rédigés par le titulaire.

La gestion des actions soulevées lors de ces réunions d'avancement est faite par le représentant du titulaire.

Le prix de ces réunions est inclus dans le prix du marché.

1.4.10.2 Relation Fournisseurs

Un encadrement des relations contractuelles par la charte de déontologie

Dans le cadre de la passation et de l'exécution du présent contrat, les relations contractuelles se font dans le respect des dispositions de la Charte de déontologie de la Direction des Achats de l'Etat.

Celle-ci constitue le cadre de référence pour tous les agents de la DAE, tant contractuels que fonctionnaires, dans leurs activités. Les dispositions de la charte visent notamment à prévenir les risques d'atteinte à la probité et en particulier le favoritisme et la prise illégale d'intérêt.

Le titulaire est invité à en prendre connaissance à l'adresse suivante : https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dae/media-document/Charte_deontologie_DAE_202512.pdf?v=1765357038

L'engagement dans la démarche de labellisation RFAR

La Direction des Achats de l'Etat est signataire de la charte "relations fournisseurs achats responsables" (RFAR).

À ce titre, elle souhaite favoriser et valoriser les bonnes pratiques à l'égard de l'ensemble des fournisseurs et des sous-traitants intervenant sur ses marchés publics, et inviter l'ensemble de ses fournisseurs à se conformer à la norme NF ISO 20400 de juin 2017, et aux exigences de la charte "relations fournisseurs achats responsables" (RFAR).

[La Charte Relations fournisseurs et achats responsables | economie.gouv.fr](https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises)

Le titulaire s'engage à informer la Direction des Achats de l'Etat de toute démarche entreprise en la matière, notamment la signature de la charte « relations fournisseurs achats responsables » (RFAR) puis le dépôt d'un dossier de candidature au label « relations fournisseurs et achats responsables » (RFAR) et de l'éventuelle obtention de ce label, ainsi que des mesures prises pour intégrer les recommandations de la norme NF ISO 20400 de juin 2017 dans ses processus internes.

La médiation des entreprises, en association avec le conseil national des achats (CNA) accompagne le titulaire dans cette démarche : <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>

Recours préalable au médiateur interne « RFAR »

Le présent premier choix constitue la note de lecture informative. Il ne doit pas être coché.

Le deuxième choix est utilisable exclusivement par la DAE et concerne l'hypothèse d'un accord-cadre interministériel porté par la DAE.

Il est précisé que la DAE, dans le cadre de sa démarche de labellisation RFAR, encourage vivement tous les acheteurs à mettre en place un médiateur RFAR.

1.4.10.3 Suivi financier du montant maximum de l'accord-cadre à bons de commande

Afin de permettre à l'acheteur de suivre l'exécution financière du présent accord-cadre, le titulaire est tenu de :

- produire un état semestriel de la consommation, tous bénéficiaires confondus le cas échéant et ventilé par marché subséquent ;
- produire cet état de la consommation à date, à la demande de l'acheteur, dans un délai maximal de **10** jours à compter de cette demande ;
- alerter l'acheteur (c'est-à-dire la DAE, pour les montants de l'Accord Cadre, le RPA ministériel ou de l'EP pour les montants d'un marché subséquent) lorsque les consommations atteignent **80** % de la quantité maximale d'un marché subséquent ou **80%** du montant maximal de l'Accord Cadre ou **80%** de la valeur maximale prévue par l'acheteur dans les documents de la consultation.

Tout au long de l'exécution de l'accord-cadre et en référence aux obligations précisées ci-dessus :

L'acheteur :

- Veille au respect de la fréquence de transmission des informations par le titulaire ;
- Est particulièrement attentif à la qualité, à la transparence et à la fiabilité des informations communiquées.

Le titulaire :

- S'engage à respecter sans réserve les obligations de transmission d'informations telles que précisées dans la présente clause (notamment la nature des informations à transmettre et la fréquence de transmission) ;
- S'engage sans réserve à participer aux réunions de suivi que l'acheteur organise.

1.4.11 Notification des informations

1.4.11.1 Représentation de l'acheteur

L'interlocuteur désigné par l'acheteur est chargé du suivi de l'exécution des prestations. Il est désigné lors de la notification de l'accord-cadre.

L'acheteur notifie toute modification de l'interlocuteur au titulaire.

1.4.11.2 Représentation du titulaire

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

Cet ou ces interlocuteurs sont désignés par dérogation au CCAG de référence, dans l'offre du titulaire.

D'autres personnes physiques peuvent être habilitées par l'acheteur en cours d'exécution de l'accord-cadre.

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

1.4.11.3 Echanges dématérialisés

L'acheteur notifie au titulaire les décisions ou informations qui font courir un délai, par tout moyen dématérialisé (profil acheteur PLACE ou adresse électronique mentionnée dans les documents

particuliers du marché) permettant de déterminer de façon certaine la date et, le cas échéant, l'heure de sa réception.

Les échanges dématérialisés autres que ceux faisant courir un délai s'effectuent par messagerie électronique et selon les modalités suivantes : avec accusé de réception ou via le profil d'acheteur PLACE

1.4.12 Langue

Tous les documents écrits remis par le titulaire à l'acheteur doivent être rédigés en langue française.

Toutefois la documentation de conception, ou destinée à la maintenance, qui est utilisée par des spécialistes, peut être diffusée en anglais.

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

De plus, l'ensemble des communications écrites ou orales qui ont lieu entre l'acheteur, le titulaire et ses sous-traitants éventuels, durant la phase d'exécution du marché s'effectuera en français.

1.4.13 Autres obligations administratives

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur les modifications survenant en cours d'exécution et notamment celles qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;
- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement ;

De façon générale, toutes les modifications importantes de fonctionnement concernant le titulaire et pouvant influencer sur le déroulement de l'accord-cadre ou des marchés subséquents doivent être notifiées à l'acheteur.

En cas de manquement, l'acheteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences pouvant en découler, et notamment des retards de paiement.

Le titulaire met à disposition tous les six mois, à partir de la notification, jusqu'à la fin de l'exécution, les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 ou D.8254-2 à D.8254-5 du code du travail.

Ces documents sont transmis par le titulaire **sur la plate-forme en ligne, mise à disposition gratuitement**, à l'adresse suivante : <https://www.e-attestations.com>

Si le titulaire, et/ou le cas échéant ses sous-traitants, recourent à des salariés détachés, ils doivent produire avant le début de chaque détachement d'un ou de plusieurs salariés les documents suivants :

- a) L'accusé de réception de la déclaration de détachement effectuée sur le téléservice " SIPS " du ministère chargé du travail, conformément aux articles R. 1263-5 et R. 1263-7 du code du travail ;
- b) Une attestation sur l'honneur certifiant que le cocontractant s'est, le cas échéant, acquitté du paiement des sommes dues au titre des amendes prévues aux articles L. 1263-6, L. 1264-1, L. 1264-2 et L. 8115-1 du code du travail. Cette attestation comporte les nom, prénom, raison sociale du cocontractant et la signature de son représentant légal.

[Dans les conditions fixées à l'article L.2196-4 et suivants du code de la commande publique, le titulaire fournit, si l'acheteur en fait la demande, les renseignements sur les éléments techniques et comptables du coût de revient des prestations qui font l'objet du présent marché public (notamment bilans, comptes de résultat ainsi que leur comptabilité analytique et tout document de nature à permettre l'établissement des coûts de revient).

1.4.14 Modification de l'accord-cadre

Toutes les modifications qui pourraient être apportées, par avenant, aux clauses du présent document s'appliquent aux marchés subséquents en cours.

1.4.15 Résiliation de l'accord-cadre

L'acheteur peut résilier le marché public dans les cas prévus aux articles L.2195-1 à L.2195-6 du code de la commande publique.

En plus des cas de résiliation prévus au CCAG de référence, l'acheteur peut résilier l'accord-cadre :

Suite à une résiliation pour faute dans un marché subséquent, l'acheteur peut prononcer, sans préavis ni indemnité, la résiliation individuelle de l'accord-cadre à l'égard de tout titulaire dont un marché subséquent aurait été résilié pour faute par le service bénéficiaire.

Pour manquement grave et répété à l'engagement d'insertion si l'accord-cadre présente une clause sociale, non-respect du RGPD, non-remplacement de la personne nommément désignée, non-respect des règles de sécurité par le titulaire dans le cas du CCAG-FCS, etc.

Pour motif d'intérêt général : Par dérogation à l'article 42 du CCAG-FCS, la DAE peut résilier l'accord-cadre sans mise en demeure préalable pour motif d'intérêt général. Dans ce cas, le présent accord-cadre étant conclu sans engagement, le titulaire n'a droit à aucune indemnité.

En cas de résiliation de l'accord-cadre par la DAE, les marchés subséquents en cours d'exécution à la date d'effet de la résiliation de l'accord-cadre restent en vigueur jusqu'à leur terme contractuel ; sauf si le bénéficiaire souhaite procéder à la résiliation du ou des marchés subséquents. Dans ce cas, il accorde un préavis de deux mois au titulaire.

1.4.16 Exécution aux frais et risques du titulaire

Le cas échéant, l'acheteur peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations, aux frais et risques du titulaire et dans les conditions prévues au CCAG de référence.

1.4.17 Litiges et contentieux

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

Le tribunal compétent pour le règlement des litiges est le tribunal administratif **de Paris**.

Article 2 - MODALITES DE PASSATION DES MARCHES SUBSEQUENTS

2.1 Modalités de passation des marchés subséquents

Les marchés subséquents sont conclus par chaque bénéficiaire dont la liste est mentionnée en annexe 1 au présent CCAP. Ainsi les marchés subséquents sont passés par les ministères, les autres entités et les établissements publics, pour l'ensemble de leur périmètre.

Une éventuelle demande préalable de complément permet de faire préciser ou compléter l'offre remise à l'accord-cadre par le titulaire de l'accord-cadre. Les compléments ne peuvent avoir pour objet de modifier substantiellement les caractéristiques de l'offre du titulaire.

Les compléments ainsi apportés à l'accord-cadre prennent la forme d'une annexe "compléments aux termes de l'accord-cadre" à l'acte d'engagement du marché subséquent.

Ces compléments ne sont valables que pour le marché subséquent pour lequel ils ont été convenus. Ils n'affectent pas les marchés subséquents ultérieurs, sauf décision contraire de la DAE et/ou du bénéficiaire.

Pour le LOT 1 l'annexe à l'acte d'engagement du marché subséquent « complément aux termes de l'accord-cadre » précise notamment les éléments suivants :

- les autorisations d'accès à l'outil de gestion du titulaire
- la fréquence des réunions de pilotage
- conformément aux dispositions de l'article 3.2.10 et 3.3.2 du CCTP, et de l'article 4.3 du CCP du marché subséquent, le montant en dessous duquel l'acceptation du devis pour les opérations d'entretien / réparation par le pouvoir adjudicateur n'est pas nécessaire, le cas échéant :
 - Les prestations d'entretien récurrent simple sont dispensées de visa
 - Les prestations de réparation sont soumises à un seuil de visa d'au moins 1 400€
 - Le seuil de visa peut être à zéro euro pour la carrosserie
 - Les tranches d'âge des véhicules peuvent être prises en compte pour fixer le seuil de visa des réparations
 - Les kilométrages cumulés des véhicules peuvent être pris en compte pour fixer différents seuils de visa de réparation
 - La valeur vénale ou résiduelle des véhicules doit être prise en compte pour accepter ou refuser une réparation
 - Un véhicule déclaré économiquement non réparable par l'assureur ou par l'expert mandaté ne peut pas être pris en charge au titre du marché. Il doit être mise en vente en l'état, accompagné des résultats de l'expertise. NB : Pour la revente, les services de l'Etat doivent passer par les Direction nationale des intervention domaniales (DNID) qui procède à la vente par adjudication. Les établissements peuvent choisir le prestataire de leur choix, pour une vente par adjudication (aux enchères)

Pour le LOT 2 l'annexe à l'acte d'engagement du marché subséquent « complément aux termes de l'accord-cadre » précise notamment les éléments suivants :

- Les autorisations d'accès à l'outil de gestion du titulaire
- La fréquence des réunions de pilotage

2.2 Obligation de réponse

Le titulaire de l'accord-cadre a une obligation de réponse à l'ensemble des marchés subséquents.

En cas de manquement à son obligation de réponse à un marché subséquent, l'acheteur se réserve le droit, à l'égard du titulaire de l'accord-cadre de résilier l'accord-cadre selon les modalités prévues au présent document.

Article 3 - CLAUSES ADMINISTRATIVES COMMUNES AUX MARCHES SUBSEQUENTS des LOTS 1 et 2

3.1 Forme des marchés subséquents

Les marchés subséquents sont conclus sous la forme d'un accord-cadre exécuté à bons de commande.

3.2 Durée des marchés subséquents

Le marché subséquent est conclu pour une durée fixée dans son acte d'engagement.

La durée du marché subséquent est limitée à quarante-huit (48) mois à compter de sa date de notification.

La durée d'un marché subséquent ne pourra pas dépasser la durée d'exécution de l'accord cadre.

Les marchés subséquents ne peuvent être conclus ou émis que durant la période de validité de l'accord-cadre.

Le point de départ du délai d'exécution est la date de notification du marché subséquent, fixé dans l'acte d'engagement du marché subséquent.

3.3 Délais d'exécution des bons de commande

Les bons de commande émis avant la date d'échéance du marché subséquent peuvent s'exécuter dans la limite de 6 mois après la fin de ce dernier.

Lorsque le titulaire est mis dans l'impossibilité de respecter le délai contractuel, il doit formuler une demande expresse de report de délai exposant clairement les circonstances du retard prévu, la date de survenance du fait générateur et le délai supplémentaire demandé dans les conditions prévues du CCAG de référence.

3.4 Pièces constitutives des marchés subséquents

Les pièces constitutives de chaque marché subséquent passé sur le fondement de l'accord-cadre sont, par ordre de priorité décroissante :

- Les pièces contractuelles de l'accord-cadre

- Le cahier des clauses particulières du marché subséquent
- L'acte d'engagement du marché subséquent
- Les annexes à l'acte d'engagement :
 - o Les compléments aux termes de l'accord-cadre et la politique de gestion de parc automobile du bénéficiaire
 - o La politique de sécurité des systèmes d'information des services bénéficiaires

3.5 Conditions d'exécution

Déploiement et animation du marché

Le titulaire s'engage à accompagner la DAE dans le déploiement du présent accord-cadre auprès de ses bénéficiaires. Les composantes de cette prestation concernent :

- La participation à la réalisation des supports nécessaires à la présentation de l'offre
- L'appui au Bureau Mobilité de la DAE et ses référents gestionnaires de flotte
- L'animation de différents webinaires auprès des agents des services bénéficiaire et/ou des "référents mobilité" ministériels et régionaux
 - o Webinaires de présentation de l'offre dans la phase de lancement des marchés subséquents
 - o Webinaires thématiques sur différents aspects du marché, à minima 3 fois par an
- Fiches technico-commerciales : à la demande de la DAE, le titulaire peut être amené à élaborer un projet de fiche technico-commerciale par prestation ou un ensemble de prestations ou une procédure pour mise à disposition des gestionnaires ou des utilisateurs et conducteurs, en vue d'une diffusion dématérialisée ou mise à disposition en ligne.

Le titulaire fournit en format PDF ou équivalent, ainsi que sur son site en ligne, lisibles sur tout support informatique, ordinateur, tablette smartphone, les fiches techniques nécessaires aux utilisateurs et aux gestionnaires pour accéder aux prestations, incluant notamment :

- Le numéro d'appel gratuit au plateau d'affaire du titulaire pour l'entretien / réparation et les prestations associées
- Le lien vers la liste des garages protocolés, ou un moyen d'accès équivalent (application)
- Le numéro d'appel gratuit pour les garagistes et prestataires qui sollicitent le plateau technique du titulaire
- Le numéro d'appel gratuit pour l'assistance

Audit, disposition spécifique du lot 1

Le titulaire fait procéder, par un prestataire extérieur, indépendant, spécialisé dans le domaine de l'entretien et de la réparation automobile, à des audits trimestriels et à un audit annuel, et, le cas échéant, tout audit sur demande ponctuelle de la DAE, pour les prestations fournies par le titulaire, à partir des éléments de facturation, sous réserve d'un préavis d'une semaine.

La sélection du prestataire retenu est validée par la DAE à partir d'un document présentant la garantie d'indépendance et l'expérience de l'auditeur. En l'absence de réponse dans un délai d'un mois, le prestataire proposé par le titulaire est accepté par la DAE. Si le prestataire proposé est refusé, le titulaire dispose d'un délai de 3 mois pour effectuer une nouvelle proposition.

Outre le contrôle sur l'accès permanent donné par le titulaire à ses meilleurs protocoles, et sur la concordance entre les factures présentées par le titulaire au pouvoir adjudicateur et les tarifs pratiqués par son réseau agréé/ses partenaires ainsi que leur conformité par rapport aux dispositions de l'accord-cadre, l'audit porte également sur les différents éléments suivants (liste non exhaustive) :

Audits trimestriels :

- Le rapprochement comptable de la refacturation des prestations par le titulaire,
- L'application des dispositions tarifaires de l'accord-cadre,
- La conformité aux barèmes de main d'œuvre des constructeurs,
- A défaut la quantité des heures de main d'œuvre facturées au regard des règles de l'art,
- La bonne répartition analytique des prestations dans l'outil de gestion du titulaire,
- La pertinence des prestations réalisées,
- La qualité des informations intégrées dans l'outil de gestion (kilométrage, encours...),
- Plus généralement la qualité des actions du titulaire en amont et en aval des prestations,

Audit annuel :

- Le respect de la politique d'entretien réparation définie par la DAE et les bénéficiaires.

A cet effet, et dans le cadre des réductions de charges administratives offertes dans le cadre de la gestion de flotte, les factures des garagistes ayant réalisé les prestations ne sont pas fournies aux bénéficiaires.

Les bénéficiaires disposent de rapports d'EDI (Échange de Données Informatisé) pour compléter les informations disponibles sur les factures.

Le titulaire laisse libre accès à la DAE ainsi qu'au prestataire désigné pour l'audit à l'ensemble des informations et pièces nécessaires à la réalisation de l'audit ainsi qu'à tous les éléments de détermination des sommes dont il demande le paiement.

Une réunion de restitutions des résultats d'audit se tient à l'issue de ceux-ci, dans les locaux du titulaire, de la DAE ou du cabinet d'audit ou en visio conférence.

Intervenants du titulaire

Pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, l'acheteur se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou de plusieurs intervenants du titulaire. De même, le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants. Le remplaçant est soumis à l'approbation de l'acheteur. Tout refus sera motivé.

Le titulaire procède alors au remplacement des intervenants dans le délai **10 jours** à compter de la demande ou de la proposition de remplacement.

A défaut de proposition de remplaçant par le titulaire ou en cas de trois récusations successives motivées par l'acheteur, l'accord-cadre peut être résilié pour faute du titulaire.

Les délais d'exécution et le point de départ des prestations forfaitaires sont fixés ci-après.

Les délais d'exécution des prestations forfaitaires sont fixés dans l'acte d'engagement.

Le point de départ du délai d'exécution des prestations est la notification du marché subséquent.

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

Le point de départ du délai d'exécution du bon de commande est sa date de notification.

Chaque bon de commande, et son éventuelle annexe, précise notamment :

- Le numéro du bon de commande (correspondant au numéro de l'engagement nécessaire à la transmission de la facture)
- La date d'émission du bon de commande
- La référence de l'accord-cadre
- Les coordonnées du bénéficiaire (notamment le SIRET nécessaire à la transmission de la facture)
- Le code du service en charge du traitement de la facture
- La désignation et la quantité des prestations commandées
- Le prix correspondant hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC)
- Le montant total (HT et TTC) du bon de commande
- La date de livraison prévisionnelle
- Le délai d'exécution de la prestation
- La date de début d'exécution du bon de commande
- La date de fin d'exécution du bon de commande
- Les lieux d'exécution des prestations
- La référence au devis

Lorsque le titulaire estime que les prescriptions d'un bon de commande qui lui est notifié appellent des observations de sa part, il doit les notifier à l'acheteur dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception du bon de commande, sous peine de forclusion.

3.6 Modalités financières

3.6.1 Avances

Le taux de l'avance est de 5% ou, le cas échéant, de 30 % pour les petites et moyennes entreprises. Ce taux est calculé selon les modalités de l'article R. 2191-6 et suivants du code de la commande publique

Le montant de l'avance ne peut être affecté par la mise en œuvre d'une clause de variation de prix.

Le taux et les conditions de versement de l'avance ne peuvent être modifiés en cours d'exécution du marché.

Le délai de versement de l'avance court à compter de l'émission du bon de commande.

Le remboursement de l'avance est effectué selon les modalités de l'article R.2191-11 du code de la commande publique.

3.6.2 Prix des marchés subséquents

Les prix des marchés subséquents sont ceux de l'accord-cadre.

Les prix des marchés subséquents et leurs formes sont indiqués dans les documents particulier de chaque marché subséquent.

3.6.3 Répartition des paiements

La périodicité des acomptes est fixée à trois mois au maximum.

La demande d'acompte et son versement s'effectuent dans le cadre des articles R.2191-21 et suivants du code de la commande publique et sur la base des prestations effectuées. Les demandes d'acomptes et le solde sont justifiés à partir du constat du service fait.

La périodicité peut être ramenée à un mois selon les conditions fixées à l'article R.2191-22 du code de la commande publique.

Le paiement des acomptes n'a pas de caractère définitif et ne peut excéder la valeur des prestations auxquelles il se rapporte.

3.6.4 Retenue de garantie, cession et comptable assignataire

Il n'est pas pratiqué de retenue de garantie.

Un bon de commande peut être **cédé ou nanti** dans les conditions prévues aux articles R.2191-46 et suivants du code de la commande publique. Il est remis, sur demande du titulaire, d'un co-traitant 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 du bon de commande. Il est remis, sur demande du titulaire, d'un co-traitant ou d'un sous-traitant, un certificat de cessibilité en vue de permettre la cession ou le nantissement des créances résultant du bon de commande.

Les comptables assignataires compétents sont :

- Les contrôleurs budgétaires et comptables ministériels (CBCM) rattachés aux ministères pour les dépenses relevant des ordonnateurs principaux
- Les comptables assignataires visés par les arrêtés suivants pour les dépenses relevant des ordonnateurs secondaires :
 - Arrêté du 23 décembre 2019 fixant l'assignation des dépenses et des recettes des ordonnateurs secondaires des services civils de l'Etat ;
 - Arrêté du 21 décembre 2018 fixant l'assignation des dépenses et des recettes des ordonnateurs secondaires du ministère de la défense

Ces arrêtés peuvent faire l'objet d'une mise à jour annuelle et sont publiés au Journal officiel de la République française JORF. Pour les Établissements publics de l'État, les comptables assignataires de la dépense sont les agents comptables des établissements concernés.

Pour les Établissements publics de l'État, les comptables assignataires de la dépense sont les agents comptables des établissements concernés.

3.6.5 Intérêts moratoires

Les sommes dues sont payées conformément aux dispositions de l'article L.2192-10 du code de la commande publique.

Le délai de paiement est fixé à **30 jours maximum** pour l'Etat et ses établissements publics. La date de début du délai est déterminée selon les modalités de l'article R.2191-12 et suivants du code de la commande publique.

Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'expiration du délai de paiement, le titulaire a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévus aux articles L.2192-12 et suivants et R.2192-31 à R.2192-36 du code de la commande publique.

Le taux des intérêts moratoires 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. Ils courent à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse et sont calculés sur le montant total du paiement toutes taxes comprises, diminué des éventuelles retenues de garantie, clauses d'actualisation, de révision et des pénalités.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 euros.

Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés dans un délai de quarante-cinq jours suivant la mise en paiement du principal.

3.6.6 Modalités de facturation

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

Le paiement est effectué par virement au compte du titulaire.

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations.

En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, ouvert au nom des membres du groupement ou du mandataire.

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures comprennent les mentions suivantes :

- La date d'émission de la facture
- La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture
- Le code du service exécutant (ou le code d'identification du service en charge du paiement)
- Le numéro d'engagement juridique du MS (numéro d'engagement juridique)
- Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries
- La date de livraison effective des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux
- La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés
- Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire
- Le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération
- Le cas échéant, le numéro de l'ordre de service
- le numéro du bon de commande (**numéro d'engagement juridique**)
- Le cas échéant, les modalités particulières de règlement
- Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires

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.

En cas de prestations en outre-mer ce sont les conditions fiscales locales qui s'appliquent.

L'unité monétaire qui s'applique est l'Euro.

3.6.7 Transmission des factures

La transmission des factures s'effectue par voie dématérialisée.

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

- **Mode portail**

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

- soit déposer ses factures sur le portail ;
- soit saisir directement ses factures ;

- **Mode service ou API** (Application Programming Interface)

Chorus Pro offre l'ensemble de ses fonctionnalités sous forme de services intégrés dans un portail tiers. 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 la saisie de factures, le suivi du traitement des factures, l'adjonction et téléchargement de pièces complémentaires, etc.

- **Mode EDI** (Echange de données informatisées)

Envoyer ses factures par raccordement direct à la solution mutualisée ou à partir d'un système tiers par transfert de fichier.

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.

Le titulaire trouvera également sur le portail <https://chorus-pro.gouv.fr> les 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, ainsi qu'un lien pour prendre contact pour tout renseignement complémentaire.

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

<https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/nousContacter?execution=e2s1>

3.6.8 Résiliation des marchés subséquents

En cas de manquement aux obligations fixées dans le présent document et confirmé lors d'un examen contradictoire, le titulaire met en place les actions correctives nécessaires dans le délai convenu avec le bénéficiaire du marché subséquent. Passé ce délai, en l'absence des actions correctives, la résiliation du marché subséquent peut être prononcée.

3.6.9 Modalités financières spécifiques au Lot 1

Pour l'abonnement aux prestations du lot 1, (forfait de gestion mensuel) le paiement est annuel à terme à échoir.

Le bilan des entrées et sorties est effectué à chaque échéance annuelle.

Un différentiel positif donne lieu à l'émission d'une facture correspondant au montant de l'abonnement annuel du nombre d'unités supplémentaires.

Un différentiel négatif donne lieu à l'émission soit d'un avoir soit d'un précompte imputé sur la facture suivante.

3.6.10 Modalités financières spécifiques au Lot 2

Pour l'abonnement aux prestations du lot 2, (forfait d'abonnement) le paiement est annuel à terme à échoir.

Le bilan des entrées et sorties est effectué à chaque échéance annuelle.

Un différentiel positif donne lieu à l'émission d'une facture correspondant au montant de l'abonnement annuel du nombre d'unités supplémentaires.

Un différentiel négatif donne lieu à l'émission soit d'un avoir soit d'un précompte imputé sur la facture suivante.

Article 4 - CLAUSES ADMINISTRATIVES COMMUNES A L'ACCORD-CADRE ET AUX MARCHES SUBSEQUENTS

4.1 Les exigences relatives aux prestations

Le titulaire est responsable de la conservation, de l'entretien et de l'emploi de tout matériel qui lui est confié dès que ce matériel est mis effectivement à la disposition de son réseau de prestataire d'entretien du maché. Il ne peut en disposer qu'aux fins prévues par l'accord-cadre.

En application de l'obligation d'acquisition de biens issus du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées, le titulaire s'engage à fournir les produits, objets de l'accord-cadre, dans le respect des proportions indiquées par l'acheteur dans le CCTP.

En cas de défaillance du mandataire du groupement, les membres du groupement sont tenus de lui désigner un remplaçant. A défaut, et à l'issue d'un délai de huit jours à compter de la notification de la mise en demeure par l'acheteur d'y procéder, le cocontractant exécutant la part financière la plus importante restant à réaliser à la date de cette modification devient le nouveau mandataire du groupement.

4.2 Plan de progrès annuel et suivi des engagements

Le titulaire et l'acheteur s'inscrivent dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des prestations de l'accord-cadre, formalisé dans un plan de progrès, élaboré par le titulaire et soumis à la Direction des achats de l'Etat (DAE) dans un délai de six (6) mois à compter de la date de notification du marché.

Dans l'hypothèse où le plan de progrès conduirait à modifier les stipulations de l'accord-cadre, notamment les conditions d'exécution financière, il donne lieu à la conclusion d'un avenant.

Dans le cas inverse où il n'entraîne aucune modification des stipulations de l'accord-cadre, le plan de progrès est formalisé par un simple échange de courriels entre les parties.

4.2.1. Objectifs

Le plan de progrès annuel constitue le dispositif central de pilotage de la performance du titulaire sur la durée du marché. Il vise simultanément trois axes d'amélioration :

- La réduction des délais de réparation et d'entretien, et par conséquent la limitation de la durée d'indisponibilité des véhicules de la flotte ;
- L'augmentation progressive du taux de recours aux pièces issues de l'économie circulaire (PIEC) et aux pneumatiques rechapés, en cohérence avec les objectifs définis à l'article 5.2 du CCTP ;
- L'amélioration continue de la satisfaction des bénéficiaires, mesurée par des enquêtes annuelles structurées et intégrée dans les actions prioritaires du plan.
- Améliorer la transparence et la traçabilité de la chaîne d'approvisionnement en caoutchouc naturel utilisé dans les pneumatiques afin de garantir qu'il provient de forêts gérées durablement, conformément à la Stratégie Nationale de Lutte contre la Déforestation Importée (SNDI).

Ces objectifs constituent des objectifs de performance progressive, mis en œuvre sous réserve des contraintes de sécurité, de disponibilité des filières, des prescriptions techniques et des exigences réglementaires applicables.

4.2.2. Phase d'amorçage

Le marché débutant en cours d'année civile N, la période comprise entre la date de notification et le 31 décembre de l'année N est considérée comme une phase d'amorçage. Durant cette phase, le titulaire consacre ses efforts à :

- L'intégration des exigences PIEC et pneus rechapés dans les accords conclus avec les réparateurs du réseau agréé ;
- L'adaptation des outils de gestion (devis, facturation, reporting) pour permettre la traçabilité des indicateurs de performance ;
- La sensibilisation et la formation des équipes et des réparateurs aux engagements du marché ;
- La mise en place du dispositif d'enquête de satisfaction bénéficiaires.
- L'identification des informations disponibles sur la chaîne d'approvisionnement en caoutchouc naturel et des informations concernant la prise en compte du risque de déforestation importée par les fournisseurs

Aucun objectif chiffré n'est exigé durant cette phase d'amorçage, sans préjudice des obligations de traçabilité et de proposition de PIEC qui s'appliquent dès la notification du marché.

4.2.3. Cibles et indicateurs de performance

Les indicateurs de performance suivants sont suivis annuellement dans le cadre du plan de progrès. Ils servent de base aux échanges du comité de suivi et à l'évaluation de la performance du titulaire :

Indicateur	Cible / niveau attendu	Fréquence de suivi
Taux de satisfaction bénéficiaires	≥ 75 % dès an 1 plein	Enquête annuelle (oct.-nov.)
Taux de réponse à l'enquête	≥ 60 %	Enquête annuelle
Taux de PIEC (en valeur)	≥ 10% an	Semestriel + Annuel
Taux de pneumatiques rechapés	≥ 50% du volume total	Semestriel + Annuel
Respect des délais d'intervention	Taux de respect des SLA définis au CCTP	Semestriel + Annuel
Durée moyenne d'immobilisation	Suivi par catégorie de véhicule	Semestriel + Annuel
Connaissance du risque de déforestation importée	Cartographie des fournisseurs et dispositif de lutte contre la déforestation importée	Annuel

Ces cibles sont susceptibles d'être revues à la hausse dans le cadre de la clause de réexamen annuel, notamment en fonction de l'évolution de la disponibilité des filières PIEC et rechapées et des résultats atteints.

4.2.4. Contenu du plan de progrès annuel

Le plan de progrès annuel, transmis par le titulaire avant le 31 mars de chaque année d'exécution, comprend obligatoirement les éléments suivants :

- un bilan complet des actions menées au cours de l'année précédente, accompagné de leurs résultats mesurés au regard des indicateurs contractuels ;
- une analyse des écarts constatés entre les résultats atteints et les cibles fixées, assortie d'une explication argumentée des causes (indisponibilité des filières, contraintes techniques, facteurs exogènes, etc.) ;
- un plan d'actions détaillé pour l'année à venir, articulé autour des trois axes du plan de progrès et comprenant :
 - les mesures correctives pour résorber les écarts identifiés ;
 - les nouvelles initiatives d'amélioration des prestations ;
 - les ressources allouées à leur mise en œuvre (humaines, techniques, financières) ;
 - un calendrier de mise en œuvre avec des jalons mensuels ou trimestriels clairement définis.

Le plan de progrès est transmis simultanément à la Direction des achats de l'Etat (DAE) et aux services bénéficiaires désignés, dans les formes convenues lors de la réunion de lancement du marché.

4.2.5 Modalités de suivi

Le suivi du plan de progrès est organisé selon le calendrier contractuel suivant :

- une réunion de revue annuelle est organisée en avril, dans les trente (30) jours suivant la transmission du plan de progrès, afin de valider les actions proposées et d'ajuster, le cas échéant, les priorités pour l'année en cours ;
- un rapport semestriel d'avancement est transmis par le titulaire à la DAE dans les trente (30) jours suivant la fin de chaque semestre civil. Ce rapport présente l'état d'avancement des actions, les indicateurs de performance intermédiaires et les éventuelles difficultés rencontrées ;
- le plan de progrès fait l'objet d'un bilan annuel consolidé, présenté lors du comité de bilan annuel et intégrant les résultats de l'enquête de satisfaction.

4.2.6 Enquête annuelle de satisfaction

Objet et périmètre

Une enquête de satisfaction est menée chaque année par le titulaire auprès de l'ensemble des bénéficiaires du marché, afin d'évaluer la qualité des prestations fournies et d'alimenter le plan de progrès. Cette enquête est un instrument de pilotage contractuel à part entière.

Elle couvre obligatoirement les thématiques suivantes :

- la qualité des interventions : délais de prise en charge, professionnalisme des intervenants et respect des engagements de service ;
- l'efficacité des outils numériques mis à disposition : ergonomie de l'interface, accessibilité, utilité des fonctionnalités de suivi et de reporting ;
- la satisfaction globale vis-à-vis des services : maintenance préventive et corrective, assistance, formations proposées ;
- les suggestions d'amélioration : attentes non couvertes et besoins émergents des bénéficiaires.

Modalités de réalisation

L'enquête est réalisée chaque année entre octobre et novembre, selon les modalités suivantes :

- public cible : l'ensemble des bénéficiaires identifiés dans le périmètre du marché ;
- méthodologie : questionnaire standardisé comprenant des évaluations sur une échelle de 1 à 5 et des zones de commentaires libres permettant de recueillir des retours qualitatifs ;
- taux de réponse minimal requis : soixante pour cent (60 %) des bénéficiaires. En cas de non-atteinte de ce seuil à l'issue de l'envoi initial, des relances sont obligatoirement effectuées par le titulaire jusqu'à l'atteinte du taux requis.

Analyse et intégration des résultats

Les résultats de l'enquête font l'objet d'une analyse complète par le titulaire. Un rapport de synthèse est transmis à la DAE avant le 15 décembre de chaque année. Ce rapport présente les résultats agrégés par thématique, les tendances observées par rapport aux années précédentes et les verbatims significatifs issus des commentaires libres.

L'intégration des résultats dans le pilotage du marché s'opère selon les modalités suivantes :

- les cinq insatisfactions majeures identifiées par l'enquête sont automatiquement érigées en priorités du plan de progrès de l'année suivante, avec des actions dédiées et des responsables désignés ;
- un plan d'actions correctives ciblé est élaboré par le titulaire pour répondre aux retours des bénéficiaires, et présenté lors de la réunion de revue annuelle d'avril ;
- le taux de satisfaction global constitue un indicateur clé de performance suivi par la DAE lors de l'ensemble des réunions de suivi du marché.

4.2.7 Mise en œuvre des objectifs AGECE — PIEC et pneumatiques rechapés

Les objectifs de recours aux PIEC et aux pneumatiques rechapés, définis à l'article 5.2 du CCTP, sont intégrés au plan de progrès annuel et font l'objet du même dispositif de suivi. Leur mise en œuvre est collaborative et n'est pas assortie de pénalités financières automatiques.

En cas de non-atteinte des cibles fixées lors d'une année civile pleine d'exécution, la procédure suivante est appliquée :

- une analyse des causes est conduite conjointement par le titulaire et la DAE, distinguant les facteurs endogènes (organisation du réseau, animation des réparateurs) des facteurs exogènes (indisponibilité des filières, contraintes réglementaires ou techniques) ;
- un plan d'actions correctif est élaboré en collaboration entre le titulaire et la DAE, précisant les mesures concrètes, le calendrier et les responsables désignés ;
- un suivi renforcé est mis en place, avec un point d'avancement dédié lors de chaque rapport semestriel et lors des réunions de revue jusqu'à retour dans les trajectoires cibles.

Les objectifs chiffrés font l'objet d'un réexamen lors de chaque comité de suivi annuel, notamment au regard de l'évolution de la disponibilité des filières PIEC et rechapées sur le marché, de l'évolution réglementaire et du périmètre réel des prestations exécutées.

4.3 Obligations du titulaire

4.3.1 Obligation de conseil

Le titulaire a un devoir de conseil (ou d'alerte) s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dérèglements, dysfonctionnements, dangers potentiels au titre de ses prestations.

Le titulaire est ainsi tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde. Dans l'hypothèse où le titulaire ne respecte cette obligation, il ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans l'accord-cadre pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

4.3.2 Obligation d'information

Le titulaire est tenu de signaler à l'acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation.

4.3.3 Confidentialité et secret des affaires

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

L'acheteur peut demander, à tout moment, au titulaire, de lui retourner les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis, sans en conserver aucune copie ou trace.

La violation de l'obligation de confidentialité par le titulaire pourra entraîner la résiliation de l'accord-cadre aux torts du titulaire conformément à l'article 42-1-j du CCAG FCS.

Le présent accord-cadre concerne les prestations mentionnées en objet du marché.

Dès lors, de par l'objet-même de l'accord-cadre, le titulaire peut être amené à connaître du secret des affaires de tiers lors de l'exécution.

Dans ce cadre, il ne peut divulguer les données et informations couvertes par le secret des affaires dont il aurait connaissance pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de telles informations, il s'engage à mettre en oeuvre l'ensemble des moyens nécessaires afin de réduire les risques de divulgation, notamment au moyen d'engagements de confidentialité individuels, de cloisonnement organisationnel et de paramétrage des droits d'accès.

Cette interdiction ne prend pas fin à l'issue de l'accord-cadre. A compléter.

Le titulaire consent, en application de l'article L. 151-5 du code de commerce, à ce que tous les documents de son offre et ceux liés à l'exécution de l'accord-cadre puissent être divulgués par l'acheteur à un tiers, à la condition que cette divulgation s'avère nécessaire, notamment pour les besoins d'une mission de conseil ou d'assistance à maîtrise d'ouvrage, de contrôle des prestations réalisées ou en cas de passation d'un accord-cadre de substitution.

L'acheteur s'engage, le cas échéant, à obtenir de ce tiers toutes les assurances nécessaires quant à la mise en oeuvre par ce dernier et ses éventuels sous-traitants de mesures effectives de protection des informations couvertes par le secret des affaires.

L'acheteur informe le titulaire par écrit 15 jours avant de divulguer de telles informations, en précisant le motif, la durée ainsi que les informations et documents concernés.

Tout au long de l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire est tenu de déclarer sans délai à l'acheteur toute situation de nature à constituer un conflit d'intérêts.

De façon symétrique, les bénéficiaires sont tenus de respecter le secret des affaires et s'engagent à ne divulguer aucune information relative au marché à des tiers ou des personnes non concernées par l'exécution directe du marché.

En tout état de cause le bordereau des prix n'est pas communicable en dehors des gestionnaires directement concernés par l'exécution financière du marché.

4.3.4 Mesures de sécurité

Toute personne relevant du titulaire est soumise à des mesures de sécurité qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou d'accès logiques à des informations.

4.3.5 Responsabilité du titulaire

Le titulaire est tenu de mettre en oeuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser 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 marché. 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.

Le titulaire dispose d'un inventaire et d'une cartographie des systèmes d'information dont il a la charge et doit les maintenir, selon les préconisations de l'ANSSI issues du guide « cartographie des systèmes d'information », dans l'outil mis à sa disposition par l'acheteur. L'inventaire et la cartographie comprennent également la liste des « briques » matérielles et logicielles utilisées, ainsi que leurs versions exactes avec leur configuration. Ils comportent une base de données de configuration. La cartographie est livrée à la demande de l'acheteur et au minimum.

4.3.6 Mesures de réversibilité pour le LOT 1

Pour chaque marché subséquent, du Lot 1 le titulaire met à disposition du bénéficiaire à partir de son logiciel de gestion, un fichier de réversibilité sous format tableur compatible Microsoft, conformément à l'article 3.1.4 du CCTP.

En cas de non mise à disposition du fichier de réversibilité, prévu à l'article 3.1.4 du CCTP les pénalités prévues par l'article 4.9.1 du présent document seront appliquées.

4.3.7 Mesures d'interopérabilité

Le ou les Résultat(s) doivent communiquer et opérer avec les éléments du système informatique de l'acheteur et, le cas échéant, des tiers désignés; que, à cet effet, un lien logique et, le cas échéant, physique d'interconnexion et d'interaction est nécessaire dans le but de permettre le plein fonctionnement de tous les éléments du ou des Résultats avec d'autres logiciels et matériels ainsi qu'avec les utilisateurs, les éléments ainsi que les liens à prendre en compte sont décrits de façon détaillée dans le cahier des charges techniques.

4.4 Considérations sociales au titre du LOT 1

Afin de faciliter l'insertion professionnelle des publics en difficulté, il est fait application des dispositions de l'article L.2112-2 du code de la commande publique par le biais d'une clause d'insertion par l'activité économique.

Le titulaire réalise une action d'insertion permettant l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales et / ou professionnelles.

Cette clause est applicable au lot 1 du présent accord-cadre

Les publics éligibles

Les personnes visées par l'action d'insertion professionnelle relèvent notamment de l'une des catégories suivantes :

- Les demandeurs d'emploi de longue durée (plus de 12 mois d'inscription au chômage)
- Les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans
- Les allocataires du RSA (Revenu de Solidarité Active) ou leurs ayants droit
- Les allocataires de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé), de l'ASS (Allocation de Solidarité spécifique), de l'AV (Allocation Veuvage)
- Les personnes percevant une pension d'invalidité
- Les publics reconnus travailleurs handicapés, au sens de l'article L 5212-13 du Code du travail, fixant la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi
- Les jeunes de moins de 26 ans, de niveau infra 5, c'est-à-dire de niveau inférieur au CAP/BEP, et sortis du système scolaire depuis au moins 6 mois, les jeunes en suivi renforcé de type PACEA, SMA, SMV, en sortie de dispositif Garantie Jeunes ou sous contrat EPIDE, dans un parcours de l'École de la Deuxième Chance (E2C)
- Les personnes prises en charge dans le dispositif IAE (Insertion par l'Activité Économique), c'est-à-dire les personnes mises à disposition par une Association Intermédiaire (AI) ou par une Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI), ainsi que des salariés d'une Entreprise d'Insertion (EI), d'un Atelier et Chantier d'Insertion (ACI), ou encore des Régies de quartier agréées, ainsi que les personnes prises en charge dans des dispositifs particuliers, par exemple "Défense 2ème chance"
- Les personnes employées dans les GEIQ (Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification) et dans les associations poursuivant le même objet
- Les personnes placées sous mains de justice employées en régie, dans le cadre du service de l'emploi pénitentiaire / régie des établissements pénitentiaires (SEP / RIEP) ou affectées à un emploi auprès d'un concessionnaire de l'administration pénitentiaire
- Les personnes ayant le statut de réfugié ou bénéficiaires de la protection subsidiaire
- Les habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville éloignés de l'emploi.

En outre, d'autres personnes rencontrant des difficultés particulières peuvent, sur avis motivé de l'EPEC, être considérées comme relevant des publics les plus éloignés de l'emploi.

Les bénéficiaires de l'action d'insertion devront impérativement relever de ces catégories.

L'objectif d'insertion

Le volume horaire de travail minimum suivant est réservé aux personnes relevant des publics éligibles :

Nombre d'heures d'insertion à réaliser	
Lot 1	1 heure d'insertion pour chaque tranche de 1 000 euros HT facturés

Le volume d'heure d'insertion est calculé sur la base des prestations exécutées et facturées par le titulaire.

Les modalités de mise en œuvre de l'action d'insertion professionnelle par le titulaire

Le titulaire s'engage à réaliser une action d'insertion, au minimum à hauteur des objectifs horaires d'insertion fixés ci-dessus. L'ensemble des actions mises en œuvre doivent intervenir durant la période d'exécution du marché. Si la formation fait partie du contrat de travail (contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, etc.), les heures de formation sont comptabilisées au titre des heures d'insertion.

Le titulaire désignera un responsable qui sera l'interlocuteur privilégié de l'EPEC pour mettre en œuvre les actions d'insertion.

Cet objectif peut être réalisé en utilisant une ou plusieurs des modalités définies ci-après ;

✓ 1^{ère} modalité : l'embauche directe par l'entreprise

- a. L'entreprise peut recruter notamment en contrat à durée indéterminée [CDI], en contrat à durée déterminée [CDD] ou par le biais de contrats en alternance (contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage) des publics définis préalablement.
- b. Les heures travaillées des personnes embauchées en CDI par l'entreprise attributaire, pourront être comptabilisées pour l'exécution de la clause sociale d'insertion, pendant toute la durée restante du marché, pour une période maximale de 4 ans (période entre la date d'embauche en CDI et la fin du marché).

Un tuteur sera nommé pour faciliter l'intégration des personnes en insertion au sein de l'entreprise titulaire et pour assurer leur suivi en liaison avec l'EPEC.

✓ 2^{ème} modalité : la mise à disposition de salariés

Le titulaire peut faire appel à un organisme extérieur qui met à sa disposition des salariés en insertion pendant la durée du marché. Il peut s'agir d'une Entreprise de travail temporaire d'insertion, d'une Association intermédiaire ou d'un Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification.

Le dispositif d'accompagnement pour la mise en œuvre des clauses sociales

Afin de faciliter la mise en œuvre de la démarche d'insertion, l'acheteur a mis en place une procédure spécifique d'accompagnement coordonnée par l'EPEC.

Seynabou LO

Chargée de projets clauses sociales et relation entreprises

seynabou.lo@epec.paris

Dans ce cadre, l'EPEC a pour mission :

- Informer le titulaire des modalités de mise en œuvre de la clause sociale ;
- Accompagner le titulaire dans la recherche de candidats éligibles à la clause sociale (fiche de poste établie conjointement entre l'entreprise et l'EPEC) ;

- Accompagner le titulaire dans la mise en œuvre d'actions de formation ;
- Organiser le suivi des publics jusqu'à la fin de la période d'intégration dans l'emploi avec le concours de structures spécialisées ;
- Informer et orienter le titulaire en direction des structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) du territoire concerné par la spécificité du marché ;
- Suivre la bonne exécution de la clause d'insertion.

Les modalités de contrôle de l'action d'insertion

A l'initiative de l'acheteur, une réunion de mise au point de l'action d'insertion se tient dans les 15 jours suivant la notification du marché. Elle est organisée entre le titulaire, l'acheteur et l'EPEC.

Le titulaire désigne un correspondant opérationnel pour le suivi des actions d'insertion professionnelle, interlocuteur privilégié chargé du pilotage global du dispositif et de la consolidation des données.

Un contrôle de l'exécution des actions d'insertion est effectué par l'EPEC à deux niveaux : un contrôle de l'éligibilité des publics et un contrôle de l'exécution des heures, selon les modalités décrites ci-après.

Sur la base des montants facturés, l'EPEC indique au titulaire et à l'acheteur l'objectif d'insertion à réaliser. Le titulaire transmet à l'EPEC, à échéance fixe (janvier, avril, juillet et octobre et avant le 15 du mois suivant), tous renseignements utiles propres à permettre le contrôle de l'exécution et l'évaluation des actions réalisées au cours du trimestre.

Ces éléments sont envoyés à l'acheteur de la DAE et aux destinataires suivants de l'EPEC :

beatrice.calvet@epec.paris

Copie à seynabou.lo@epec.paris

L'EPEC établit, conjointement avec l'acheteur : un bilan semestriel de la réalisation de l'action d'insertion ; un bilan final dans le mois précédant la fin de l'exécution du marché.

En complément de ces bilans, l'acheteur peut, à tout moment et durant l'exécution du marché, décider de faire un point d'avancement de la mise en œuvre de la clause d'insertion et peut organiser avec le titulaire et, le cas échéant le facilitateur de l'EPEC, des réunions de suivi de la clause d'insertion.

L'absence ou le refus de transmission de ces renseignements entraîne l'application de pénalités prévues à l'article 4.9.1 du présent CCAP.

En tout état de cause, le titulaire informe l'acheteur, par courrier recommandé avec accusé de réception, de toute difficulté pour assurer son engagement. Dans ce cas, l'EPEC étudie avec le titulaire les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs d'insertion.

A l'issue du marché, l'entreprise titulaire s'engage à étudier toutes les possibilités d'embauches ultérieures des personnes en insertion formées pendant l'exécution du marché.

Clause RGPD relative au contrôle et au suivi de l'action d'insertion

Le titulaire est informé que la gestion des données personnelles permettant le suivi et le contrôle de l'action d'insertion est confiée à l'EPEC.

Ces données personnelles seront traitées dans le logiciel CLAUSE développé par la société ARCHE MC2 qui a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

A ce titre, les bénéficiaires, les représentants de l'entreprise, les représentants du donneur d'ordre, les représentants de tous partenaires impliqués dans la mise en application des considérations sociales d'insertion sont informés que les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé pour réaliser le suivi dans le cadre du dispositif.

L'EPEC est responsable du traitement des données collectées. Les données sont conservées pendant une durée de :

- 48 mois à compter de la date d'entrée dans le dispositif de la personne et 24 mois après la fin du marché concerné. Dans le cadre de la charte insertion NPNRU, ces informations devront être conservées jusqu'en 2032 inclus.
- En l'absence de positionnement sur un emploi, les données seront conservées 6 mois maximum.

Durant cette période, l'EPEC met en place tous moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

Ces durées de conservations ne pourront s'appliquer si :

- Le titulaire exerce son droit de suppression des données le concernant, dans les conditions décrites ci-après ;
- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une obligation légale ou réglementaire.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux services de l'EPEC et à ses partenaires emploi/insertion susceptibles d'intervenir et d'accompagner les démarches. Ils sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser ces données qu'en conformité avec les dispositions contractuelles et la législation applicable. Ces organismes et l'EPEC s'engagent à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers aux données sans le consentement préalable du titulaire, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), le titulaire bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore délimitation du traitement des données. Le titulaire peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer à leur traitement.

Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, le titulaire peut exercer ses droits en contactant l'EPEC par email à l'adresse suivante dpo@epec.paris ou par courrier :

Ensemble Paris Emploi Compétences

18 rue Goubet, 75019 Paris.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés peut être contactée :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

La non-fourniture ou la non-autorisation de la transmission de ces informations entraînera l'impossibilité de donner une suite à ce positionnement.

4.5 Considérations environnementales pour le LOT 1

Dans une volonté de protection de l'environnement, il est fait application de l'article R.2110-10 du code de la commande publique en prévoyant des spécifications techniques à caractère environnemental (CCTP / article 3.2.10 – Mise en œuvre de la politique de gestion de flotte, article 3.3.3 Pneumatiques).

Le titulaire veille à n'intégrer à son réseau que des réparateurs, qui se conforment à la réglementation sur la gestion des déchets issus de la réparation automobile.

Le titulaire est tenu d'informer l'acheteur de toute évolution permettant d'améliorer la performance environnementale globale des prestations du marché.

4.6 Bilan des émissions de gaz à effet de serre pour le LOT 1

En application de la circulaire n° 6425-SG du 21 novembre 2023 relative à l'engagement pour la transformation écologique de l'État, il est exigé des titulaires soumis¹ à l'article L.229-25 du code de l'environnement, de communiquer à l'acheteur leur BEGES et le plan de transition associé dans un délai maximum de six (6) mois après la notification du marché.

Pour les sous-traitants qui sont eux-mêmes soumis à l'article L.229-25 du code de l'environnement, la communication du BEGES et du plan de transition associé intervient dans le même délai que pour le titulaire, si la déclaration de sous-traitance intervient au moment du dépôt de l'offre. Si la déclaration de sous-traitance intervient après la notification du marché, alors il doit communiquer le BEGES et le plan de transition associé dans un délai maximum de six (6) mois à compter de l'acceptation du sous-traitant constatée dans les conditions prévues à l'article R.2193-4 du code de la commande publique. Le BEGES doit couvrir toute la durée d'exécution du marché.

Si le BEGES communiqué après notification du marché arrive à échéance durant l'exécution du marché, un nouveau BEGES (et le plan de transition associé) est transmis par le titulaire (et, le cas échéant, le ou les sous-traitants concernés) à l'acheteur, au plus tard six (6) mois après la date d'expiration du BEGES initial.

La communication du BEGES doit impérativement 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

¹ Les personnes morales de droit privé employant plus de cinq cents personnes et, dans les régions et départements d'outre-mer, les personnes morales de droit privé employant plus de deux cent cinquante personnes.

l'arrêté du 25 janvier 2016 relatif à la plate-forme 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, les titulaires (et les sous-traitants concernés) lorsqu'ils transmettent les informations relatives au plan de transition, peuvent renvoyer vers la section de leur rapport de gestion ou de leur rapport sur la gestion du groupe prévue aux articles L. 232-6-3 et L. 233-28-4 du code de commerce, selon le cas, sous réserve que ce plan soit facilement identifiable et comprenne les descriptions mentionnées à l'alinéa précédent spécifiques aux activités exercées sur le territoire national. »

4.7 Traitement de données à caractère personnel

L'acheteur est responsable du traitement des données à caractère personnel. Le titulaire est sous-traitant au sens du RGPD.

Le présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le titulaire du présent accord-cadre s'engage à effectuer pour le compte de l'acheteur les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre du présent accord-cadre, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, notamment le RGPD et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Précisions terminologiques

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

Nature, durée, finalité et description du traitement de données à caractères personnel

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir la ou les prestations(s) suivante (s) :

- LOT 1 : gestion de l'entretien maintenance automobile et prestations annexes
- LOT 2 : Assistance aux véhicules non assurés

Les données à caractère personnel sont traitées pour une durée correspondante à la durée d'exécution du présent accord-cadre.

La ou les finalité(s) du traitement sont les suivantes :

- détention des coordonnées professionnelles des personnels de l'administration en contact avec le titulaire
- exécution des prestations
- paiement des prestations

Les types de données à caractère personnel traitées sont les suivantes : noms, prénoms, fonctions, coordonnées professionnelles.

Les catégories de personnes concernées par les données sont les personnes ayant la gestion des parcs automobiles et des prestations mentionnées au CCTP pour les services de l'Etat et des établissements publics relevant de l'accord-cadre.

Données sensibles

Si le traitement porte sur des données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que des données génétiques ou des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique, ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions (« données sensibles »), le sous-traitant applique des limitations spécifiques et/ou des garanties supplémentaires.

Mise en œuvre du traitement

Obligations du titulaire vis-à-vis de l'acheteur

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage, notamment, à :

1. traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet du présent accord-cadre ;
2. traiter les données conformément aux instructions documentées de l'acheteur. Si le titulaire considère qu'une instruction est donnée en violation du règlement général sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement l'acheteur
3. Si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers (hors de l'Union européenne) ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer l'acheteur de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information.

Les données transférées vers un pays tiers doivent bénéficier d'un degré de protection équivalent à celui garanti par le RGPD au sein de l'Union européenne. Il est rappelé que tout transfert de données à caractère personnel, au bénéfice de toute entité et notamment de pays tiers ou d'organisations internationales, qui ne serait pas strictement conforme à la réglementation française ou européenne est formellement prohibé.

A défaut de pouvoir garantir le respect de ces exigences en cas de transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers, le titulaire suspend tout transfert et se rapproche de l'acheteur pour envisager, le cas échéant, l'adaptation des modalités d'exécution de l'accord-cadre permettant le respect des exigences du RGPD.

Si les modalités d'exécution ne peuvent être adaptées, l'acheteur procède à la résiliation l'accord-cadre pour motif d'intérêt général dans les conditions prévues par le CCAG de référence.

4. garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent accord-cadre
5. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent accord-cadre :

- s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
6. prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Sous-traitance des activités de traitement

Lorsque le titulaire (qui est, pour rappel, sous-traitant au sens RGPD), fait appel à un sous-traitant (au sens de la commande publique) pour mener des activités de traitement spécifiques, il informe préalablement et par écrit l'acheteur (le responsable de traitement au sens du RGPD). Cette information doit indiquer clairement la nature des activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si l'acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai de 21 jours à compter de la date de réception de la demande en application des dispositions de l'article R.2193-4 du code de la commande publique.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou tout autre document équivalent (téléchargeable sur <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>).

Le sous-traitant est tenu de respecter les obligations du présent accord-cadre pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au titulaire de s'assurer que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la législation et de la réglementation en vigueur sur la protection des données.

Le titulaire demeure pleinement responsable, à l'égard de l'acheteur, de l'exécution des obligations du sous-traitant conformément au contrat conclu avec le sous-traitant ultérieur. Le titulaire informe l'acheteur de tout manquement du sous-traitant à ses obligations contractuelles.

Droit d'information et exercice des personnes concernées par le traitement

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

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

Le titulaire doit répondre, au nom et pour le compte de l'acheteur et dans les délais prévus par le règlement général sur la protection des données, aux demandes des personnes concernées en cas d'exercice de leurs droits.

Le titulaire doit pouvoir garantir, pendant toute la durée des prestations, que l'intégralité des données à caractère personnel qu'il traite dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre en qualité de sous-traitant RGPD sont traitées et plus généralement rendues accessibles exclusivement au sein :

- De l'Espace économique européen ;
- D'un État tiers bénéficiant d'une décision d'adéquation au sens de l'article 45 du RGPD ;
- Ou, à défaut, que les transferts résultant de la réalisation des Prestations sont encadrés par des garanties appropriées ou des règles d'entreprise contraignantes au sens des articles 46 et 47 du RGPD, le cas échéant complétées par des mesures supplémentaires visant à garantir qu'il ne pourra pas y être fait échec dans l'État tiers de destination, dans le strict respect de la jurisprudence.

La garantie du titulaire sur ce point doit non seulement couvrir l'hébergement des données, mais également toutes les opérations de traitement réalisées par le titulaire ou par les sous-traitants RGPD ultérieurs auxquels pourraient le cas échéant être confiées certaines opérations de traitement (telles que notamment maintenance, assistance...).

Le titulaire doit ainsi pouvoir garantir que les données traitées ne peuvent pas être rendues accessibles à des destinataires, y compris des autorités administratives ou judiciaires, situés hors de l'Espace économique européen sans que soit respecté le droit applicable, et en particulier le RGPD. Le titulaire détaillera les moyens mis en place pour y répondre.

Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie à l'acheteur toute violation de données à caractère personnel dans un délai de (24 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant **courrier électronique**. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente (en l'occurrence, à la Commission nationale de l'informatique et des libertés, CNIL) si possible 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance.

Après accord écrit de l'acheteur, le titulaire notifie à l'autorité de contrôle compétente, au nom et pour le compte de l'acheteur, les violations de données à caractère personnel dans un délai maximum de **24** heures à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que l'acheteur propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

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

Après accord écrit de l'acheteur, le titulaire communique, au nom et pour le compte de l'acheteur, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que l'acheteur propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations

Le titulaire aide l'acheteur :

- à la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ;
- à la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre, le cas échéant, la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'acheteur ou un auditeur mandaté par lui, et contribuer à ces audits.

Mesures de sécurité

Le titulaire met en oeuvre les mesures de sécurité suivantes :

- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel
- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement]

Sort des données

Au terme de l'exécution du présent accord-cadre, l'acheteur informe le titulaire de sa décision relative au sort des données. L'acheteur peut demander au titulaire de :

- détruire toutes les données à caractère personnel
- renvoyer toutes les données à caractère personnel à l'acheteur ou au tiers désigné par l'acheteur

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant. Une fois détruites, le sous-traitant doit justifier par écrit de la destruction

Délégué à la protection des données

Dès la notification de l'accord-cadre, l'acheteur communique au titulaire le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données.

Registre des activités de traitement

Le titulaire tient par écrit un registre de toutes les activités de traitement effectuées pour le compte de l'acheteur comprenant :

1. le nom et les coordonnées de l'acheteur pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
2. les catégories de traitements effectués pour le compte de l'acheteur ;
3. le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement général sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
4. dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, notamment, selon les besoins :

o la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;

o des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;

o des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;

o une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Pénalité pour manquement aux obligations associées à la protection des données à caractère personnel

Conformément au CCAG de référence, l'acheteur 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.

4.8 Régime des droits de propriété intellectuelle

L'acheteur doit être en mesure d'exploiter les livrables obtenus lors de son exécution (résultats, connaissances antérieures et connaissances antérieures standards) pour répondre à ses objectifs tels que décrits dans le CCTP. Le présent accord-cadre fait application des articles 34 à 37 du CCAG-FCS / articles 43 à 46 du CCAG-TIC / articles 32 à 37 du CCAG-PI.

4.9 Pénalités

Tout manquement du titulaire à ses obligations donne lieu à pénalité.

Le titulaire est intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités et ne peut se considérer comme libéré de son obligation, du fait du paiement desdites pénalités.

Les modalités d'application des pénalités sont indiquées dans les documents particuliers de chaque marché subséquent.

4.9.1 Pénalités de retard

Principe du contradictoire Lorsque le bénéficiaire envisage d'appliquer des pénalités de retard, il invite, par écrit, le titulaire à présenter ses observations dans un délai de quinze jours à compter du premier jour de retard constaté. Cette invitation précise le montant des pénalités susceptibles d'être appliquées, le ou les retards concernés ainsi que le délai imparti au titulaire pour présenter ses observations.

A défaut de réponse du titulaire dans ce délai ou si le bénéficiaire considère que les observations formulées par le titulaire ne permettent pas de démontrer que le retard n'est pas imputable à celui-ci ou à ses sous-traitants, les pénalités pour retard s'appliquent et sont calculées à compter du lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré. Par dérogation au CCAG de référence, les pénalités de retard sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable.

- 1- **Lot 1**, pénalité de retard pour la prise en charge d'un véhicule en gestion : (CCTP § 3.2.1 La mise en gestion / prise en charge du véhicule)

Par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG/FCS, lorsque le délai contractuel est dépassé, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité de dix (10) euros par jour de retard et par véhicule. Ce délai court à compter de la transmission du fichier des matériels tel que défini supra

- 2- **Lot 1**, pénalité de retard pour un dépannage/remorquage sur site, vers un garage de proximité : (CCTP § 3.4.3 - Remorquage sur site)

Par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG/FCS, lorsque le délai contractuel est dépassé, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité de vingt (20) euros par tranche d'une heure de retard, dans la limite d'un montant de deux cents (200) euros.

Le décompte du délai est calculé comme suit : le délai est compris entre l'heure de saisie téléphonique de la plateforme du titulaire et celle de la prise en charge effective du véhicule pour le dépannage/remorquage figurant le cas échéant sur le récépissé de la prise en charge, sauf cas de force majeur.

3- Pénalité de retard pour l'établissement d'un devis : (Toutes prestations du CCTP donnant lieu à un devis)

Par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG/FCS, lorsque le délai contractuel est dépassé, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité de dix (10) euros par jour ouvré de retard. Ce délai court à compter de l'admission du matériel dans un garage agréé

4- Lot 1 Pénalité portant sur le transfert de fichiers et données / réversibilité (CCTP - 3.1.4 – Réversibilité des données)

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG/FCS, lorsque les fichiers ou données nécessaires au transfert ou à leur intégration dans l'outil de gestion ou dans l'outil désigné par le bénéficiaire ne sont pas effectués dans les délais demandés, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité de soixante (60) euros par jour ouvré de retard. Ce délai court à compter de la date de demande de transfert ou d'intégration jusqu'à leur production ou intégration définitive, dans la limite de 500 euros.

Par ailleurs, lorsque les données fournies ne sont pas conformes aux attentes substantielles expressément formulées par le bénéficiaire, le titulaire encourt également une pénalité forfaitaire de soixante (60) euros par jour. Cette pénalité court jusqu'à la mise en conformité demandée par le bénéficiaire, dans la limite de 500 euros.

5- Pénalités pour indisponibilité de l'outil de gestion : (CCTP – 3.1.3 – Outil de gestion du titulaire)

Par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG/FCS, lorsque l'outil de gestion est indisponible, indépendamment du bénéficiaire, pendant une durée égale ou supérieure à quarante-huit (48) heures ouvrables, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire de 500 euros.

L'indisponibilité débute à compter du signalement par le bénéficiaire de l'impossibilité d'utiliser l'outil.

L'indisponibilité s'achève par la remise à disposition du bénéficiaire de l'outil en état de marche.

Toutefois, lorsque l'outil est à nouveau indisponible, pour les mêmes causes, dans les huit heures d'utilisation après leur remise en état, la durée d'indisponibilité est décomptée à partir de la constatation de l'indisponibilité initiale.

Toutefois cette pénalité n'est pas appliquée lorsque le bénéficiaire est averti en temps utile (au moins 24h à l'avance) d'une maintenance et/ou intervention sur l'outil de gestion. Cette maintenance et/ou intervention ne peut excéder une durée de 48h. Au-delà de 48h de maintenance et/ou intervention, le titulaire encourt la pénalité prévue dans le présent article.

6- Pénalités liées aux considérations sociales applicables au lot 1

Pénalités pour non-respect de l'engagement d'insertion par l'activité économique

En cas de non-respect par l'entreprise attributaire des obligations relatives au nombre d'heures d'insertion à réaliser, il sera appliqué une pénalité de 100 euros par heure d'insertion non réalisée.

En cas de non-transmission des attestations et des justificatifs propres à permettre le contrôle de l'exécution des actions d'insertion, le titulaire subira une pénalité égale à 75 euros par jour de retard à compter de la mise en demeure par le pouvoir adjudicateur.

7- Pénalités liées aux considérations environnementales applicables au lot 1

En cas de non transmissions des données semestrielles sur les consommations de pneus rechapés et de pièces de réemploi, le titulaire subit une pénalité égale à 50 euros par jour de retard à compter de la mise en demeure par le pouvoir adjudicateur.

En cas de non transmission du reporting environnemental tel que défini à l'article 4.4 du présent CCAP, et après un délai d'un (1) mois après relance écrite de l'acheteur, une pénalité égale à 50€ par jour de retard est appliquée. Cette pénalité s'entend par information demandée au reporting (cf. article 4.4)

4.9.2 Clauses générales sur les pénalités

Les pénalités ne présentent aucun caractère libératoire. Le titulaire est donc intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités.

Il ne saurait se considérer comme libéré de son obligation, du fait du paiement desdites pénalités.

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.

Conformément au CCAG de référence, le seuil d'exonération des pénalités de retard est fixé à 1000 euros HT pour l'ensemble du marché.

4.10 Sous-traitance

La sous-traitance des prestations de gestion de l'entretien et des réparations du LOT 1 est interdite.

La sous-traitance des prestations de gestion de l'assistance du LOT 2 est interdite

Les titulaires ont recours pour l'exécution des prestations d'entretien réparation du LOT 1 et les prestations d'assistance du LOT 2 à un réseau de prestataires agréés.

4.11 Assurances

Le titulaire assume la responsabilité de l'exécution des prestations et des dommages qu'il cause au bénéficiaire en cas d'inexécution. Dans un délai de quinze jours à compter de la notification des marchés et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier être en possession d'une police d'assurances.

Il est responsable des dommages que l'exécution des prestations peut engendrer : à son personnel, aux agents de l'acheteur ou à des tiers ; à ses biens, aux biens appartenant à l'acheteur ou à des tiers.

Le titulaire doit être couvert par un contrat d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il pourrait encourir en cas de dommages corporels et/ou matériels engendrés lors de l'exécution des prestations, objet du présent marché.

Il s'engage à remettre, sur simple demande écrite, à l'acheteur, une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie.

Le titulaire s'engage à informer expressément l'acheteur de toute modification de son contrat d'assurance.

Ce document est transmis par le titulaire à l'adresse suivante : <http://www.e-attestations.fr>

4.12 Autres obligations administratives

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur les modifications survenant en cours d'exécution et notamment celles qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;
- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement ;

De façon générale, toutes les modifications importantes de fonctionnement concernant le titulaire et pouvant influencer sur le déroulement du marché doivent être notifiées à l'acheteur.

En cas de manquement, les bénéficiaires ne sauraient être tenus pour responsables des conséquences pouvant en découler, et notamment des retards de paiement.

Le titulaire met à disposition tous les six mois, à partir de la notification, jusqu'à la fin de l'exécution, les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 ou D.8254-2 à D.8254-5 du code du travail.

Ces documents sont transmis par le titulaire *sur la plate-forme en ligne, mise à disposition gratuitement*, à l'adresse suivante : <https://www.e-attestations.com>

Si le titulaire, et/ou le cas échéant ses sous-traitants, recourent à des salariés détachés, ils doivent produire avant le début de chaque détachement d'un ou de plusieurs salariés les documents suivants :

- a) L'accusé de réception de la déclaration de détachement effectuée sur le téléservice " SIPSI " du ministère chargé du travail, conformément aux articles R. 1263-5 et R. 1263-7 du code du travail ;
- b) Une attestation sur l'honneur certifiant que le cocontractant s'est, le cas échéant, acquitté du paiement des sommes dues au titre des amendes prévues aux articles L. 1263-6, L. 1264-1, L. 1264-2 et L.

8115-1 du code du travail. Cette attestation comporte les nom, prénom, raison sociale du cocontractant et la signature de son représentant légal.

4.13 Dispositions applicables en cas de menace sanitaire grave appelant des mesures d'urgence

La menace sanitaire appelant des mesures d'urgence, notamment l'état d'urgence sanitaire déclaré en application des dispositions du code de la santé publique, est assimilée à un cas de force majeure dès lors que cette situation est inconnue des parties au moment de la signature de l'accord-cadre par l'acheteur ou que cette situation, bien que connue des parties, donne lieu à des mesures d'urgences nouvelles inconnues des parties au moment de la signature de l'accord-cadre par l'acheteur et ayant un impact direct sur l'exécution du contrat. Ces situations sont constitutives d'un « évènement perturbateur » au sens du présent article.

L'évènement perturbateur fait obstacle à l'application de sanction, de pénalités contractuelles à l'égard du titulaire comme à la mise en oeuvre de la responsabilité contractuelle des parties à raison de retards ou d'inexécution des obligations qui leur incombe, dès lors qu'est établi un lien de causalité entre l'évènement perturbateur et le retard ou l'inexécution.

Suspension de l'exécution des prestations à la demande du titulaire

Si le titulaire est temporairement dans l'impossibilité d'exécuter tout ou partie des prestations du fait de l'évènement perturbateur ou que cette exécution ferait peser sur lui une charge manifestement excessive, il peut en demander la suspension par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de sa réception.

La décision de suspendre l'exécution des prestations à la demande du titulaire fait l'objet d'un écrit émanant de l'acheteur et est transmise par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de sa réception.

Dans sa décision, l'acheteur précise l'impact éventuel de la suspension sur la durée de l'accord-cadre. Toute modification de la durée du marché ne peut résulter que d'un avenant.

En cas de suspension du marché à la demande du titulaire, l'acheteur se réserve la possibilité de conclure un marché de substitution avec un tiers pour satisfaire les besoins qui ne peuvent souffrir aucun retard, nonobstant toute clause d'exclusivité et sans que le titulaire du marché initial ne puisse engager, pour ce motif, la responsabilité contractuelle de l'acheteur. L'exécution du marché de substitution n'est pas effectuée aux frais et risques du titulaire.

Le titulaire ne peut quant à lui être sanctionné, se voir appliquer de pénalités contractuelles, ni voir sa responsabilité contractuelle engagée dès lors qu'il démontre qu'il ne dispose pas des moyens suffisants pour exécuter les prestations ou que leur mobilisation ferait peser sur lui une charge manifestement excessive. [A ce titre, toute justification permettant à l'acheteur d'apprécier le bien-fondé des difficultés rencontrées ou à venir ainsi que leur lien de causalité avec l'évènement perturbateur doit être fournie par le titulaire. **[Le titulaire doit prouver l'impossibilité temporaire de poursuivre l'exécution du marché en apportant la preuve qu'il ne dispose pas de moyens suffisants (Ex : exercice du droit de retrait par les salariés - art. L. 4531-1 C. travail -, adaptation des conditions de travail à la situation sanitaire), ou que leur mobilisation ferait peser sur lui une charge manifestement excessive].**

La suspension de l'exécution des prestations à l'initiative du titulaire n'ouvre droit à aucune indemnité au bénéfice de ce dernier.

Suspension à l'initiative du bénéficiaire

Si le bénéficiaire décide de suspendre l'exécution de tout ou partie des prestations, il en informe le titulaire par écrit, dans les meilleurs délais et par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de sa réception.

Dans sa décision, le bénéficiaire précise l'impact éventuel de la suspension sur la durée de l'accord-cadre. Toute modification de la durée du marché ne peut résulter que d'un avenant.

En cas de suspension de tout ou partie des prestations, les parties procèdent à l'établissement d'un constat contradictoire des prestations réalisées jusqu'à la suspension, sauf lorsque celui-ci s'avère manifestement inutile.

Le bénéficiaire ne peut voir sa responsabilité contractuelle engagée dès lors qu'est établi un lien de causalité entre l'évènement perturbateur et la décision de suspension.

Le titulaire, quant à lui, ne peut être sanctionné, se voir appliquer de pénalités contractuelles, ni voir sa responsabilité contractuelle engagée du fait de cette suspension.

Celle-ci donne lieu à indemnisation du titulaire s'il démontre l'existence d'un lien direct entre le préjudice subi et la suspension des prestations.

Pour ce faire, il adresse au bénéficiaire un mémoire en réclamation, conformément aux dispositions de l'article du CCAG de référence relatif aux différends entre les parties. Ce mémoire justifie :

- les coûts d'arrêt des prestations objet de l'accord-cadre ;
- les coûts de remise en état à l'issue de la suspension en vue de la reprise d'exécution ;
- la part des charges d'exploitation directement liées à l'exécution du marché et qui ont continué d'être supportées par le titulaire pendant la période de suspension.

Prolongation du délai d'exécution des prestations par le bénéficiaire

Le bénéficiaire prolonge le délai d'exécution dès lors que le titulaire est dans l'impossibilité de le respecter, ou que cette exécution en temps et en heure nécessiterait des moyens dont la mobilisation ferait peser sur lui une charge manifestement excessive. Pour bénéficier de cette prolongation, le titulaire justifie des causes faisant obstacle à l'exécution de tout ou partie des prestations dans le délai contractuel et du lien de causalité entre cette impossibilité et l'évènement perturbateur.

La demande de prolongation intervient avant l'expiration du délai contractuel et de la période associée à l'évènement perturbateur. Elle s'effectue dans les conditions fixées par le CCAG de référence.

La prolongation du délai d'exécution peut être à l'initiative du bénéficiaire qui en informe le titulaire par écrit, dans les meilleurs délais et par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de sa réception.

En cas de prolongation, le nouveau délai a les mêmes effets que le délai contractuel et est d'une durée suffisante pour la réalisation des prestations. La décision de prolongation précise son impact éventuel sur la durée de l'accord-cadre. Toute modification de la durée de l'accord-cadre ne peut résulter que d'un avenant.

Résiliation en cas d'impossibilité d'exécuter la prestation et indemnisation associée

Lorsque le titulaire est dans l'impossibilité d'exécuter l'accord-cadre du fait de l'évènement perturbateur, l'acheteur prononce la résiliation du lot concerné de l'accord-cadre le fondement de l'article L. 2195-2 du code de la commande publique.

Le décompte de résiliation est établi conformément aux dispositions du CCAG de référence, en faisant application des modalités de résiliation s'attachant au cas de résiliation pour évènement présentant les caractéristiques de la force majeure.

Indemnisation

L'annulation d'un bon de commande par le bénéficiaire à la suite d'un évènement perturbateur ouvre droit à une indemnisation du titulaire des dépenses spécifiquement engagées pour l'exécution des prestations annulées.

Le titulaire adresse à l'acheteur un mémoire en réclamation, conformément aux dispositions de l'article du CCAG de référence relatif aux différends entre les parties. Ce mémoire justifie :

- de l'existence du préjudice subi (réalité des charges pesant sur le titulaire et évaluation du montant demandé) ;
- de l'existence d'un lien de causalité entre l'évènement perturbateur et ledit préjudice.

Indemnisation en cas de poursuite d'exécution bouleversant l'équilibre du contrat

Lorsque l'équilibre du contrat est bouleversé du fait de la poursuite de l'exécution des prestations, le titulaire peut être indemnisé des charges supplémentaires extracontractuelles qu'il supporte, dans les conditions précisées par la circulaire du Premier ministre et du ministre de l'économie et des finances du 20 novembre 1974 relative à l'indemnisation des titulaires de marchés publics en cas d'accroissement imprévisible de leurs charges économique

Pour ce faire, le titulaire doit démontrer le bouleversement de l'équilibre du contrat, la perte effective subie ainsi que le lien avec l'évènement perturbateur. A défaut, la demande d'indemnisation est rejetée.

Un pourcentage du montant de la perte effective reste à la charge du titulaire.

La circulaire du 20 novembre 1974 précitée indique que la perte effective ou le surcroît de perte ne doit en aucun cas être mis en totalité à la charge de l'administration. Le titulaire du marché doit en supporter une part qui, en règle générale, est au moins égale à 10%. Elle peut dépasser ce taux si le titulaire n'est pas en mesure de prouver que sa situation financière a été compromise par la surcharge imputable à l'exécution du contrat.

Demandes indemnitaires

Les demandes indemnitaires font l'objet d'un mémoire en réclamation transmis au bénéficiaire par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de sa réception. Le mémoire en réclamation est transmis dans les conditions fixées par le CCAG de référence [article 46.2 CCAG FCS] et justifie de manière circonstanciée le préjudice subi, les coûts associés, et leur

lien avec l'évènement ayant caractère de force majeure. [ex : **coûts de stockage de matériel, mesures de sécurité associées à l'évènement, coûts de gardiennage, de maintien en condition ...**].

Ne peuvent être indemnisés des coûts résultant de la négligence ou de la défaillance du titulaire.

Modalités de communications en cas de crise sanitaire

En période de crise sanitaire, les réunions en présentiel peuvent être remplacées par des réunions à distance par tous moyens de téléconférence (audioconférence, visioconférence notamment).

Lorsque les parties privilégient les échanges dématérialisés, les modalités fixées au présent document s'appliquent (cf. article « Echanges dématérialisés »).

4.14 Modifications financières pour circonstances imprévisibles

Lorsque des circonstances imprévisibles et extérieures aux parties surviennent en cours d'exécution, les parties peuvent convenir d'une modification des clauses financières, si celle-ci est nécessaire à la poursuite de l'exécution, dans les conditions prévues à l'article R.2194-5 du CCP. Une telle modification n'est qu'une faculté pour l'acheteur.

S'il envisage de modifier le contrat pour tenir compte des surcoûts engendrés par les circonstances imprévisibles, l'acheteur se fonde sur les justifications financières précises que lui apporte le titulaire.

Seules peuvent être prises en compte les circonstances produisant un effet réel et certain sur l'exécution de l'accord-cadre, la présente clause n'ayant pas pour objet de compenser des surcoûts dont la survenance n'est qu'hypothétique.

A l'appui de toute demande tendant à la modification des conditions financières du présent accord-cadre, le titulaire doit :

- Adresser un mémoire en réclamation à l'acheteur démontrant l'existence d'une circonstance imprévisible au sens de l'article R.2194-5 du CCP ;
- Justifier son prix de revient initial, tel qu'envisagé à la date de remise de son offre, et, par conséquent, sa marge bénéficiaire ainsi que les éventuelles provisions pour risques intégrées dans son prix ;
- Fournir tout document de nature comptable (bilans, factures, ...) ou contractuelle (notamment les contrats de fournitures ou de sous-traitance), attestant de la réalité et de l'étendue des surcoûts supportés depuis la survenance de l'évènement imprévisible, pour l'exécution du présent accord-cadre.

L'acheteur vérifie la réalité et la sincérité de ces documents et décide de la suite à donner à la demande du titulaire.

En cas d'acceptation de la demande par l'acheteur, les modifications apportées aux prix, aux tarifs ou aux clauses d'évolution des prix, font l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

La durée de cet avenant est strictement limitée à la durée des circonstances imprévisibles. Celle-ci peut éventuellement être prolongée dans les conditions définies dans l'avenant.

L'avenant conclu sur le fondement du présent article précise, via une clause de rendez-vous, les conditions dans lesquelles, en fin d'exécution de l'accord-cadre, l'acheteur et le titulaire déterminent le montant définitif de la compensation des surcoûts anormaux réellement subis par le titulaire.

Ainsi, si le montant des compensations excède le montant des pertes, le titulaire est alors redevable de la différence. Le montant correspondant est alors récupéré par l'acheteur / le bénéficiaire :

- Soit par précompte sur les factures restant à émettre par le titulaire ;
- Soit par avoir, récupéré sur les montants restant à régler ou à défaut récupéré au moyen d'un titre de recouvrement.

Article 5 - DEROGATIONS AU CCAG FCS

Les dérogations au CCAG sont présentées dans le tableau récapitulatif des dérogations ci-après :

Article du présent CCAP	Article du CCAG auquel il est fait dérogation	Commentaire - objet de la dérogation
- 2.5	- 42	- Résiliation motif intérêt général
- 4.6.1 - 5.6.1 - 5.6.2	- 14.1.1	- La pénalité correspond à un montant fixe et non à une formule.