

Business France

**77, Boulevard Saint-Jacques
75998 Paris Cedex 14**

Mise en concurrence par appel d'offres ouvert du marché de
« Gestion administrative externalisée (Service client) »

*MARCHE N°26-03-02
N°JOUE 217706-2026*

Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)

Le présent Cahier de Clauses Administratives Particulières (CCAP) comporte 19 pages numérotées de 2 à 19

SOMMAIRE

1.	OBJET DU MARCHÉ.....	3
2.	ORGANISATION DE L'ACHAT	3
3.	TECHNIQUE D'ACHAT	3
4.	DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES	3
	ARTICLE 1 Contacts	3
	ARTICLE 2 Modalités de passation de commande	4
	ARTICLE 3 Conditions de paiement.....	4
	ARTICLE 4 Mode de règlement	4
5.	OBLIGATIONS DU CONTRACTANT	5
6.	TARIFICATION	6
	ARTICLE 6.1 Contenu du prix.....	6
	ARTICLE 6.2 Modalité de révision de la tarification	6
7.	CLAUDE DE REEXAMEN	7
8.	MODALITE DE PENALITES	8
	ARTICLE 8.1 Pénalités pour non-respect des délais de réalisation des prestations.....	8
	ARTICLE 8.2 Pénalité pour non-respect de la clause d'insertion sociale	9
	ARTICLE 8.3 Autres pénalités *	9
9.	COMITOLOGIE.....	10
10.	FIN DE CONTRAT / CLAUDE DE REVERSIBILITE	10
11.	RESILIATION	11
12.	ASSURANCES	11
13.	CLAUDE ENVIRONNEMENTALE	12
14.	CLAUDE D'INSERTION SOCIALE.....	12
15.	RESPONSABILITE.....	15
16.	PROPRIETE INTELLECTUELLE	15
17.	CESSION DU MARCHÉ.....	15
18.	SOUS-TRAITANCE.....	16
19.	DONNEES PERSONNELLES	17
20.	LUTTE ANTI-CORRUPTION.....	18
21.	DIFFERENDS ET LITIGES	18
22.	ANNEXES CCAP	19

1. OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet des prestations de Gestion administrative externalisée (Service client).

2. ORGANISATION DE L'ACHAT

Cet appel d'offres n'est pas alloti.

La dévolution en lots séparés est de nature à rendre techniquement difficile et financièrement plus coûteuse l'exécution des prestations.

3. TECHNIQUE D'ACHAT

Le marché est un accord-cadre mono-attributaire à exécution mixte. Il comporte une part de prestations prévues au BPU et exécutées à la survenance du besoin, et une part de prestations non prévues au BPU, et exécutées au moyen de marchés subséquents.

Le marché est **conclu sans minimum et avec un maximum** de 3 500 000 d'euros HT pour toute la durée du contrat, y compris l'option de conclusion de marchés similaires.

Le montant maximum correspond au plafond contractuel des prestations pouvant être commandées. Il ne constitue pas un engagement de dépenses, mais fixe la limite financière au-delà de laquelle aucun bon de commande ne peut être émis.

Ce plafond se distingue du budget estimatif annuel, fixé à 400 000 euros HT.

4. DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

ARTICLE 1 Contacts

Au sein de Business France, le Contractant aura les contacts suivants :

Le Département Gestion des Achats et des Ventes qui initie et coordonne les aspects généraux des contrats avec le Contractant :

Mme Vanessa PRETEUX

Chef de service Achats et Marchés

Direction Finances – DF

Mme Cécile KEVORK

Cheffe de service - Service Gestion des Ventes

Direction Finances – DF

Mme Sana PHELIPON

Responsable de gestion - Service Gestion des Ventes

Direction Finances – DF

En cas de changement de contacts, Business France en avertira le Contractant.

ARTICLE 2 Modalités de passation de commande

Pour les prestations figurant dans le bordereau de prix unitaires (cf. annexe financière), chaque mois, le prestataire enverra un relevé des consommations du mois écoulé, un bon de commande sera émis sur la base de ce relevé.

Pour les prestations non listées dans l'annexe financière, à la survenance du besoin, un devis détaillé sera demandé au Contractant. Après validation du devis, un bon de commande sera émis.

Quant à la prestation de réversibilité, celle-ci pourra faire l'objet d'une commande spécifique au plus tard 1 mois avant la fin du marché.

ARTICLE 3 Conditions de paiement

Compte-tenu des contraintes propres à notre comptabilité publique nous ne sommes en mesure de payer qu'à terme échu.

Les factures sont payables à 30 (trente) jours, dans le respect des dispositions de la loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière (titre IV) et le décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique.

ARTICLE 4 Mode de règlement

Une facture par commande devra être envoyée sur Chorus Portail Pro.

Le règlement sera effectué par virement bancaire sur le compte bancaire indiqué sur la facture et conformément au RIB transmis par le Contractant.

Le Contractant percevra une rémunération égale correspondante aux modalités définies dans l'Acte d'Engagement/ annexe financière

En application de l'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014 relative au développement de la facturation électronique, les titulaires et les sous-traitants admis au paiement direct de contrats conclus avec Business France devront transmettre leurs factures sous forme électronique via le Portail de facturation dénommé « Chorus Pro ».

Tous les paiements sont effectués en euros sur présentation d'une facture sous forme électronique via le Portail Chorus Pro.

<https://chorus-pro.gouv.fr>

Le règlement sera effectué par virement bancaire conformément au RIB transmis par le Contractant.

De plus, le Contractant devra renseigner ses coordonnées bancaires lorsqu'il dépose sa facture sur le portail Chorus Pro.

<https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/tag/coordonnees-bancaires/>

La facture afférente au présent marché est établie en un original portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le numéro du bon de commande (n° à 10 chiffres) ;
- la date et le numéro de facture ;
- le nom et l'adresse du créancier ;
- le numéro du compte bancaire ou postal ;
- le numéro de SIRET ou SIREN et du registre du commerce ;
- le code APE ;
- la nature des prestations faisant l'objet de la demande de paiement ;
- Le montant détaillé HT et TTC des prestations, avec le taux de TVA utilisé ;
- Le n° de TVA intra CEE de Business France (et du fournisseur le cas échéant) ;
- L'adresse de facturation :

Business France
77 boulevard Saint Jacques,
75014, Paris - France

5. OBLIGATIONS DU CONTRACTANT

De manière générale, le Contractant devra se conformer à toutes les obligations énoncées dans les documents du présent marché.

Le Contractant devra se conformer à toutes les instructions particulières que pourra lui remettre Business France ; cependant il devra réclamer sans retard toute instruction, information ou tout document qui lui ferait défaut et qui serait nécessaire à la bonne exécution du marché, et d'une manière générale procéder à la vérification de l'ensemble des informations qui lui seront fournies, nonobstant les obligations légales et réglementaires applicables à une profession particulière.

Le Contractant s'engage à collaborer de bonne foi et à répondre aux sollicitations de Business France dans des délais raisonnables.

L'obligation souscrite par le Contractant est une obligation de résultat. Dans ce cadre, il s'engage également à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession.

Le Contractant s'engage à proposer à l'entité souscriptrice toute amélioration technique applicable à la mise en œuvre de sa solution.

Dans le cadre de la mise en place du marché, Business France se réserve le droit d'organiser une ou plusieurs réunions de préparation avec le Contractant, sans surcoût supplémentaire, en présentiel, dans les locaux de son siège à Paris ou Marseille, ou en visioconférence.

Le Contractant s'engage à être en mesure de démarrer effectivement l'exécution des prestations objet du présent marché à compter de la notification.

6. TARIFICATION

ARTICLE 6.1 Contenu du prix

Si vous êtes un candidat établi en France ou dans un autre Etat-membre de l'Union Européenne, merci de noter que la TVA applicable est celle du preneur, donc la TVA française. Ainsi, vous devez obligatoirement indiquer le pourcentage de la TVA française (soit, à date 20%) dans la case réservée à cet effet dans l'annexe(s) financière(s).

Pour le cas où vous indiqueriez un pourcentage différent de celui susmentionné, merci de nous fournir un document justifiant ce pourcentage.

Si vous êtes un candidat établi hors Union Européenne, il est de votre responsabilité d'indiquer le montant de TVA applicable en fonction de votre statut et du pays dans lequel vous êtes établi tel qu'indiqué dans le DUME.

Le pourcentage de TVA renseigné à ce titre relève de votre responsabilité et vous engage contractuellement.

Le Titulaire du marché accepte sans aucune réserve de garantir et gérer les prestations objets du présent marché conformément aux dispositions du présent Cahier des clauses Administratives Particulières ainsi que du Cahier des clauses Techniques Particulières.

Les prix sont mentionnés hors taxes et toutes taxes comprises et incluent :

- Tous les frais nécessaires à l'exécution des prestations prévues par le marché ;
- Les éventuels frais de déplacements nécessaires à la réalisation de la prestation ;
- Toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation.

ARTICLE 6.2 Modalité de révision de la tarification

Les prix du marché sont révisibles aux dates anniversaires du contrat à la hausse comme à la baisse afin de tenir compte des optimisations des durées de traitements des différentes tâches et de l'évolution des conditions économiques affectant le coût des prestations.

D'une part, les révisions peuvent intervenir sur la base des optimisations constatées dans les durées moyennes de traitement des différentes prestations. Elles donnent préalablement lieu à des échanges entre les parties.

D'autre part, les révisions de prix peuvent découler de l'application de la formule suivante :

$$P_n = P_0 \times [0,10 + 0,60(I_n/I_0) + 0,30(J_n/J_0)]$$

P₀ : prix initial figurant dans l'annexe financière

P_n : prix révisé applicable à la période considérée

I₀ : valeur de l'indice [Indice du coût du travail - Coût horaire - Ensemble des secteurs \(NAF rév. 2 sections B à N\) - Base 100 en 2020 | Insee](#) à la date de référence

I_n : dernière valeur connue de l'indice [Indice du coût du travail - Coût horaire - Ensemble des secteurs \(NAF rév. 2 sections B à N\) - Base 100 en 2020 | Insee](#) à la date de révision

J₀ : valeur de l'indice [Indices des prix de production des services français pour l'ensemble des marchés \(BtoAll\) – A38 JC – Activités informatiques et services d'information | Insee](#) à la date de référence

J_n : dernière valeur connue de l'indice [Indices des prix de production des services français pour l'ensemble des marchés \(BtoAll\) – A38 JC – Activités informatiques et services d'information | Insee](#) à la date de révision

La variation du prix résultant de l'application de la formule de révision est plafonnée par période annuelle, à la hausse, à 5% par rapport au prix en vigueur avant révision.

Toute variation calculée excédant ce seuil est limitée au plafond applicable, sans possibilité de report sur les périodes ultérieures.

L'initiative de la révision appartient concurremment aux deux parties, elle est sollicitée plus tard 30 jours avant la date anniversaire du contrat. Lorsque la révision est formalisée après le renouvellement tacite du contrat, cette révision rétroagit à compter du 1^{er} jour du contrat renouvelé.

En cas de disparition ou de modification substantielle d'un indice, celui-ci est remplacé par un indice de nature équivalente, par voie d'avenant, sans modification de l'économie générale du marché.

7. CLAUSE DE REEXAMEN

En application de l'article R2194-1, l'accord-cadre peut être modifié dans les hypothèses suivantes :

- 1. Pour tenir compte des évolutions législatives et/ou réglementaires qui affectent le statut de Business France (fusion avec tout autre établissement notamment) :** un avenant à l'accord-cadre peut être conclu pour adapter les conditions d'exécution aux enjeux qui résulteraient de ces évolutions (ajout de nouvelles prestations, augmentation des montants maxima contractuels des lots).
- 2. Pour tenir compte de l'évolution des orientations stratégiques de Business France :** Les parties conviennent de se réunir afin d'examiner les conséquences de ces

évolutions sur l'exécution du présent marché. Cette réunion aura pour objectif d'évaluer la nécessité d'adapter les prestations, les délais ou le coût du marché.

Les modifications éventuelles feront l'objet d'un avenant au présent marché.

Durant le processus de réexamen, les parties s'engagent à assurer la continuité des prestations prévues au contrat et dans le respect des conditions établies (documents contractuels existant) afin de ne pas perturber le déroulement des projets en cours.

Procédure de réexamen

Business France notifie au titulaire par écrit les raisons du réexamen et les aspects du contrat à réexaminer.

Les parties s'engagent à débiter les discussions dans un délai de 30 jours suivant la réception de la notification. Les discussions devront être menées de bonne foi et dans l'objectif de parvenir à un accord mutuellement bénéfique dans un délai de 60 jours.

8. MODALITE DE PENALITES

ARTICLE 8.1 Pénalités pour non-respect des délais de réalisation des prestations

Après une phase contradictoire et l'envoi d'une mise en demeure préalable, en cas de dépassement des délais convenus pour la réalisation de chacune des prestations décrites dans le cahier des charges, des pénalités seront appliquées selon les modalités suivantes :

- Pour un retard allant de 1h à 12 h, une pénalité de 0,45 euro sera appliquée par demande non traitée.
- Pour un retard allant de 13h à 24 h, une pénalité de 1,10 euros sera appliquée par demande non traitée.
- Pour un retard de plus de 24h à 36 h, une pénalité de 2,50 euros sera appliquée par demande non traitée.
- Au-delà de 36h, une pénalité de 6 euros sera appliquée par demande non traitée.

Business France pourra décider de réduire ou d'exonérer le titulaire des pénalités, sur la base des éléments de apportés par ce dernier.

Cas particulier des demandes reçues par téléphone

Il est attendu un seuil d'engagement (autrement dit un résultat attendu) au-delà duquel la prestation est jugée de qualité et en-deçà duquel l'indicateur est en défaut et la prestation jugée de mauvaise qualité :

Indicateur 1 : Taux de temps d'attente au décroché

Temps d'attente au décroché inférieur à 2 minutes : Taux SE = 90 %

La formule de calcul sur la base d'une pénalité de 2 € par appel défectueux en-dessous du seuil d'engagement est :

$$\text{Pénalité} = [90\% - (\% \text{ de décroché} < 2 \text{ min})] \times \text{nombre total d'appel du mois ou du trimestre} \times 2 \text{ €}$$

Exemple : 85% de 3000 appels sont décrochés en moins de 2 minutes sur un mois.

Cela correspond à :

$$(90\% - 85\%) \times 3000 \times 2 \text{ €} = \mathbf{250 \text{ euros de pénalités pour le mois considéré}}$$

Indicateur 2 : Taux de prise en compte des demandes

Délai de prise en compte des demandes inférieur OU égal à 5 minutes : Taux SE = 95 %

La formule de calcul sur la base d'une pénalité de 0.20 € par appel (moyenne mensuelle) défectueux en dessous du seuil d'engagement est :

$$\text{Pénalité} = [95\% - (\% \text{ de réponses} < \text{seuil } 5 \text{ min}) \times \text{Nombre total d'appels} \times 0,20 \text{ €} \times (\text{temps moyen de prise en compte de \% de réponses} > 5 \text{ min} - 5 \text{ min})$$

Exemple : On considère que 90% de 3000 appels ont été pris en compte en 5 minutes sur un mois ; et le temps moyen des 5% des traitements défectueux estimé à 8 min.

Cela correspond à :

$$[(95\% - 90\%) \times 3000 \times 0,20 \text{ €} \times (8 \text{ min} - 5 \text{ min})] = \mathbf{90 \text{ € de pénalités pour le mois considéré}}$$

ARTICLE 8.2 Pénalité pour non-respect de la clause d'insertion sociale

En cas de non-respect des attentes horaires définies, pénalité de 75 € par heure non réalisée.

ARTICLE 8.3 Autres pénalités *

Le titulaire s'expose à des pénalités forfaitaires, **par fait constaté**, pour les motifs suivants :

1. En cas d'absence non justifiée à une réunion ou comité : 200 euros
2. En cas de non-transmission de documents : 200 euros
3. En cas de non remise de livrables : 200 euros
4. En cas de mauvaise facturation (non-respect des montants prévus dans l'annexe financière et ou relevé de consommation inexact) : 20% du montant irrégulièrement facturé.
5. En cas de non-respect de tout autre engagement contractuel non expressément couvert : 100 euros

9. COMITOLOGIE

Afin d'assurer un pilotage et un suivi régulier des prestations, Business France désignera un ou des interlocuteurs responsables permanents, interface(s) des Contractants, garant(s) du bon déroulement des prestations et de leur suivi jusqu'au terme du marché.

Business France organisera des comités de suivi de la prestation et comités de pilotage (sur la base de 2 par an) dont l'objectif principal consiste à résoudre les difficultés rencontrées, à travailler sur des axes d'amélioration et à s'assurer de la bonne réalisation du marché (respect des règles et processus mis à disposition). Un comité de pilotage final sera organisé par Business France pour matérialiser la livraison/fin des prestations.

Des comptes rendus seront systématiquement rédigés par le Contractant et validés par Business France.

Les comités sont assurés conjointement par les Achats et les directions opérationnelles de Business France.

Ils porteront sur :

- Le respect des obligations contractuelles ;
- La qualité des prestations rendues ;
- Les évolutions ou améliorations éventuelles apportées dans le déroulement de la prestation.

En amont du démarrage de la prestation, Business France se réserve le droit d'organiser une ou plusieurs réunions de préparation, sans surcoût supplémentaire, en présentiel, dans les locaux de son siège à Paris ou Marseille ou en distanciel.

10. FIN DE CONTRAT / CLAUSE DE REVERSIBILITE

Le Contractant s'engage à maintenir la qualité de prestation et les délais de traitement jusqu'au dernier jour du contrat.

- Il devra avoir traité l'intégralité des dossiers.
- Il devra faire un état complet des dossiers en cours de traitement qu'il ne lui sera pas possible de terminer pour des raisons techniques valables (attente de validation, etc.).
- Avant la fin du contrat : le Contractant devra transférer vers le pouvoir adjudicateur ou le nouveau contractant les connaissances et les documents dont il dispose. Il devra ensuite faire basculer la responsabilité opérationnelle, c'est-à-dire restituer les actifs, matériels, informations confidentielles, voire logiciels spécifiques et les données.
- Les renseignements dont Business France aurait besoin pour pouvoir procéder à la remise en concurrence et que Business France solliciterait devront être remis par le titulaire dans le délai de 5 jours à compter de la réception de la demande.
- Jusqu'à six mois après la fin du contrat : le Contractant devra assister Business France et transférer le savoir-faire pour l'exploitation informatique.

Le Contractant devra restituer à l'expiration ou la résiliation du marché pour quelque raison que ce soit, toutes les informations qui lui ont été transmises pour les besoins du marché, à l'exception des seules informations dont le Contractant doit pouvoir disposer à des fins

comptables exclusivement, sans en faire de copie. Il s'engage à détruire ces éléments quel que soit leur support physique ou dématérialisé et à faire respecter cette disposition par ses sous-traitants et fournisseurs.

Cette clause est complétée par les dispositions relatives aux prestations de réversibilité d'un périmètre existant, décrites dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières.

11. RESILIATION

Le marché peut être résilié aux torts du Contractant sans que celui-ci puisse prétendre à indemnité et, le cas échéant, avec exécution des prestations à ses frais :

- Lorsque le Contractant a contrevenu à la législation ou à la réglementation du travail,
- En cas de faute, inobservation caractérisée des obligations du présent contrat,
- Lorsque le Contractant s'est livré à l'occasion de son marché à des actes frauduleux portant sur la nature, la qualité ou la quantité des prestations.

Le marché résilié est liquidé en tenant compte, d'une part des prestations terminées et admises et d'autre part, des prestations en cours d'exécution dont le pouvoir adjudicateur accepte l'achèvement.

Business France peut pourvoir à l'exécution des prestations aux frais et risques du Contractant en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard.

La résiliation du marché ne fait pas obstacle à l'exercice des actions civiles et pénales qui pourraient être intentées au Contractant à raison de ses fautes.

Par ailleurs Business France, en tant qu'établissement public à caractère industriel et commercial, peut à tout moment mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet du présent marché avant l'achèvement de celles-ci pour un motif d'intérêt général. La décision de résiliation du marché est notifiée au Contractant par lettre recommandée avec accusé réception contenant les motifs de la résiliation. Le paiement des prestations se fait alors au prorata des prestations réellement exécutées à l'exclusion de toute autre indemnité.

12. ASSURANCES

Avant la notification du marché et tout commencement d'exécution de la prestation, le Contractant doit justifier qu'il est couvert par une assurance au titre de sa responsabilité civile garantissant les tiers en cas d'accidents ou de dommages causés par et pendant l'exécution de la prestation. Le Contractant devra se conformer strictement aux articles (notamment article 11) des CGAP.

Le cas échéant, en cours d'exécution, Business France pourra demander au Contractant de lui prouver qu'il continue à être couvert.

13. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

Le Contractant de Business France définit et applique des politiques contribuant à la préservation des ressources naturelles et utilise des solutions industrielles adaptées.

Il limite les déchets issus de sa production et veille à leur élimination par des solutions respectueuses pour l'environnement. Le Contractant de Business France évite l'emploi de produits toxiques. Dans le cas où aucune solution alternative n'existe à l'utilisation de tels produits, il en limite l'usage et veille à leur manipulation et leur utilisation sans danger pour la santé des personnes. Il encourage le développement de technologies respectueuses de l'environnement (maîtrise des polluants et des émissions de CO2) ainsi que les économies d'énergie et le recyclage, et déploie des stratégies logistiques limitant les impacts environnementaux (notamment en termes de stockage, de transport).

14. CLAUSE D'INSERTION SOCIALE

Business France s'engage dans une politique visant à soutenir l'emploi et l'insertion, tout en encourageant une économie plus responsable.

Conformément à l'article L. 2112-2 du Code, cet accord-cadre inclut des mesures pour favoriser l'emploi des personnes en difficulté d'insertion et lutter contre le chômage. L'exécution des prestations tient compte également des objectifs de développement durable. Afin de faciliter la mise en œuvre de la démarche d'insertion, le Contractant proposera à Business France un facilitateur agréé pour la réalisation et le suivi de la présente clause d'insertion. Il est à cet égard attendu du contractant, lors de la remise de son offre, les informations relatives au facilitateur agréé :

- Nom du facilitateur
- Entité du facilitateur
- Adresse électronique
- Numéro de téléphone

Par ailleurs, il fournira également, le cas échéant, les informations relatives à la personne en charge du suivi des heures d'insertion sociale au sein de son entité.

Le contractant mettra à jour ces informations en cas de changement.

ARTICLE 14.1 Personnes éligibles

Sont éligibles à la présente clause d'insertion :

14.1.1 Personnes recrutées et accompagnées dans une structure reconnue par l'Etat

- a) Personnes prises en charge dans le secteur adapté ou protégé : salariés des entreprises adaptées, des entreprises adaptées de travail temporaire ou usagers des ESAT
- b) Personnes prises en charge dans les structures d'insertion par l'activité économique (IAE)

mentionnée à l'article L. 5132-4 du code du travail, c'est-à-dire :

- Mises à disposition par une association intermédiaire (AI) ou une entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI) ;
 - Salariées d'une Entreprise d'Insertion (EI), d'un Atelier Chantier d'Insertion (ACI)
- c) Personnes employées par une régie de quartier ou de territoire agréée ;
- d) Personnes prises en charge dans des dispositifs particuliers, notamment les Etablissements Publics d'Insertion de la Défense (EPIDE) et les Ecoles de la deuxième Chance (E2C) ;
- e) Personnes en parcours d'insertion au sein des groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ) ;
- f) Personnes sous-main de justice employées en régie, dans le cadre du service de l'emploi pénitentiaire de l'agence du travail d'intérêt général et de l'insertion professionnelle (ATIGIP) ou affectées à un emploi auprès d'un concessionnaire de l'administration pénitentiaire.

14.1.2 Personnes répondant à des critères d'éloignement du marché du travail

- a) Demandeurs d'emploi de longue durée (plus de 12 mois d'inscription au chômage) sans activité ou en activité partielle (moins de 6 mois dans les 12 derniers mois) ;
- b) Bénéficiaires du RSA en recherche d'emploi ;
- c) Personnes ayant obtenu la reconnaissance de travailleurs handicapés au sens de l'article L. 5212-13 du code du travail orientés en milieu ordinaire et demandeurs d'emploi fixant la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi ;
- d) Bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité (ASS), de l'allocation adulte handicapé (AAH), de l'allocation d'Insertion (AI), de l'allocation veuvage, ou de l'allocation d'invalidité ;
- e) Jeunes de moins de 26 ans en recherche d'emploi :- sans qualification (infra niveau 3, soit niveau inférieur au CAP/BEP) et sortis du système scolaire depuis au moins 6 mois ; - diplômés, justifiant d'une période d'inactivité de 6 mois depuis leur sortie du système scolaire ou de l'enseignement supérieur ;
- f) Demandeurs d'emploi seniors (plus de 50 ans) ;
- g) Jeunes en suivi renforcé de type PACEA, SMA, SMV, en sortie de dispositif Garantie Jeunes ;
- h) Habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville éloignés de l'emploi ;
- i) Personnes ayant le statut de réfugié ou bénéficiaires de la protection subsidiaire ;
- j) Personnes rencontrant des difficultés particulières sur proposition motivée de Pôle emploi, des maisons de l'emploi, des plans locaux pour l'insertion et l'emploi (PLIE), des missions locales, de Cap emploi ou des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH). L'éligibilité des publics doit être établie préalablement à la mise en œuvre du dispositif et à la réalisation des heures d'insertion.

En outre, le facilitateur peut valider d'autres personnes rencontrant des difficultés particulières sur avis motivé de Pôle emploi, des Maisons de l'Emploi, des Plans Locaux pluriannuels pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE), des Missions Locales, ou des Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH).

Au cas où l'éligibilité d'un public ne serait pas vérifiée ou non conforme, les heures réalisées par cette personne ne pourraient être comptabilisées au bénéfice des objectifs attendus.

ARTICLE 14.2 Modalités d'insertion

Les modalités d'insertion possibles, en cours d'exécution du marché, sont les suivantes :

- Modalités 1 : Embauche directe. L'entreprise embauche directement en CDD, CDI, contrat en alternance (apprentissage ou professionnalisation) des personnes demandeurs d'emploi respectant les critères d'éligibilité à la clause d'insertion ;
- Modalités 2 : Recours à la sous-traitance ou à la cotraitance avec une entreprise d'insertion lors de la réponse à la consultation.

En cas de sous-traitance, le Titulaire s'engage à informer le facilitateur et Business France afin de recueillir au préalable leur validation quant à la répartition de la volumétrie d'insertion. Le Titulaire est tenu de faire respecter la condition d'exécution relative à l'insertion par son sous-traitant. La part sous-traitée ne pourra en aucun cas excéder la volumétrie définie à l'article « *Volumes d'heures de travail réservées* ». En tant que Titulaire, ce dernier reste responsable de l'exécution du marché et de l'obligation d'insertion.

En cas de cotraitance, le groupement est tenu conjointement, non seulement sur les prestations à réaliser (répartition le cas échéant dans l'acte d'engagement ou dans l'attestation de cotraitance), mais aussi sur l'objectif d'insertion ;

- Modalités 3 : La mise à disposition de personnel. Le titulaire est en relation avec un organisme extérieur qui met à sa disposition des salariés en insertion durant la durée du Marché. Il peut s'agir d'une entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI), une entreprise de travail temporaire (ETT) en application de l'accord national relatif aux modalités de mise en œuvre des dispositions de l'article L1251-7 modifié par la LOI n°2011-893 du 28 juillet 2011 - art. 7 du code du travail, d'un groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ) ou d'une association intermédiaire (AI), ou d'une EATT ou d'un ESAT.

Il est possible d'opter pour l'une ou l'autre de ces formules ou une combinaison de celles-ci : Il est possible de recourir à la mise à disposition de personnels, suivi d'un contrat en alternance porté directement par le Titulaire.

Les personnes en insertion devront être intégrées dans les équipes de travail sur des postes productifs ou d'appui à la réalisation du présent accord-cadre.

ARTICLE 14.3 Volume d'heures de travail réservé

Le Contractant s'engage pour l'exécution des prestations objet de l'accord-cadre sur la durée d'exécution totale du présent accord-cadre (c'est à dire jusqu'au terme du dernier bon de commande émis sur son fondement) à réaliser un volume d'heures minimum réservé à l'insertion.

L'action d'insertion se déclenche lorsque le cumul des bons de commande émis sur le fondement du présent accord-cadre, pour les prestations uniquement, atteint 1000 heures. Toutefois, le Contractant est libre d'engager une action d'insertion sociale en deçà de ce seuil de commande et au moment qu'il juge opportun.

Le volume d'heures minimum réservé à l'insertion sociale est calculé comme suit :

20 heures de travail réservées par tranche de 150 000 € HT facturé.

15. RESPONSABILITE

Conformément aux Conditions Générales d'Achat et de Paiement, le Contractant s'engage à indemniser Business France des coûts et dommages qui seraient la conséquence de sa non-exécution ou de sa mauvaise exécution de ses obligations sans préjudice des dispositions de l'article Pénalités du présent CCAP.

Il devra se conformer aux lois et règlements administratifs ou autres, en particulier concernant l'hygiène et la sécurité. Le Contractant répond des infractions ou contraventions aux lois, décrets d'application et règlements, commises par lui-même ou son personnel à l'occasion des prestations faisant l'objet du marché.

Il assume les charges occasionnées par sa prestation, notamment les charges de la main-d'œuvre, versements des salaires et des charges y afférentes, fournitures, mise en œuvre et remplacement des matériels, paiements des taxes, impôts et primes d'assurances y afférents.

Le Contractant est responsable de la sécurité de son personnel et de ses sous-traitants et de la prévention des accidents du travail et, notamment, de toute violation de toute règle administrative ou toute autre mesure relative à l'hygiène et la sécurité.

16. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Business France met à la disposition des candidats tous les renseignements et informations qui s'avèrent nécessaires pour la remise des offres, étant entendu, d'une part, que Business France en reste propriétaire, et que, d'autre part, cette mise à disposition ne peut en aucune manière être considérée comme conférant aux candidats un quelconque droit d'usage ou une quelconque licence sur les droits de propriété intellectuelle ou industrielle afférents aux dits renseignements et informations.

Les candidats s'interdisent, directement ou indirectement ou pour le compte d'un tiers, de communiquer les éléments de propriété intellectuelle de Business France, et la documentation associée, objet du présent marché.

Les candidats s'engagent à ne pas porter atteinte aux droits de Business France, directement ou indirectement ou par l'intermédiaire de tiers auxquels ils seraient associés et prendront toutes les mesures nécessaires pour les protéger.

17. CESSION DU MARCHE

Le présent marché ne peut être cédé, partiellement ou totalement, à titre gratuit ou onéreux, par l'une des Parties sans l'accord préalable écrit de l'autre Partie.

Par dérogation à ce qui précède, la cession intégrale du marché par l'une des Parties est libre au sein de son Groupe après information écrite préalable auprès de Business France. On entend par « groupe » du Contractant l'ensemble des sociétés dont la majorité du capital ou des droits de vote sont détenus directement ou non par le Contractant, ainsi que, le cas échéant, la société qui détient la majorité du capital ou des droits de vote du Contractant (« société-mère »).

18. SOUS-TRAITANCE

Les candidats communiqueront dans leur offre la nature des prestations éventuellement sous-traitées et leur part dans l'ensemble du marché. Les éventuels sous-traitants devront accepter toutes les obligations décrites dans les documents contractuels.

Conformément aux articles L.2193-4 à L.2193-14 du Code de la commande publique, le Contractant qui entend exécuter la prestation en recourant à un ou plusieurs sous-traitants doit, lors de la formulation de son offre ou de sa proposition, et pendant toute la durée de la prestation, faire accepter chaque sous-traitant par Business France et lui faire agréer les conditions de paiement de chaque sous-traitant.

En outre, le sous-traitant direct du Contractant qui a été accepté et dont les conditions de paiement ont été agréées par Business France, peut le cas échéant être payé directement par Business France pour la part du marché dont il assure l'exécution si le montant de sa créance est d'au moins 600 euros.

Le Contractant qui sous-traite tout ou partie de ses obligations avec l'accord de Business France en demeure néanmoins entièrement responsable, y compris pour les parties sous-traitées, conformément aux articles concernés des CGAP (notamment l'article 14).

Afin d'obtenir cet accord, le Contractant doit transmettre à Business France les informations suivantes :

- la nature des prestations sous-traitées,
- le nom, la raison sociale et l'adresse du sous-traitant proposé,
- les références, capacités et moyens humains, matériels financiers du sous-traitant proposé (fournir les pièces demandées au projet de candidature)
- les conditions de paiement prévues par le contrat de sous-traitance et le montant prévisionnel des sommes à payer directement au sous-traitant,
- le compte bancaire ou postal à créditer.

Ces informations pourront être mentionnées sur l'acte spécial de sous-traitance en utilisant le modèle DC4 du ministère de l'Économie et des finances disponible à l'adresse électronique suivante :

<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

19. DONNEES PERSONNELLES

Par « donnée à caractère personnel » ou « donnée personnelle », on entend : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée ») ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Le Contractant propose des services de [A compléter= type de service], services pour lesquels son personnel dispose de toutes les compétences nécessaires, notamment, en ce qui concerne le respect des réglementations en vigueur.

Dans le cadre de l'exécution du contrat, le Contractant sera amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte et sur les instructions de Business France.

Business France agit dans ce cadre en tant que responsable des traitements et le Contractant en tant que son sous-traitant au sens de la réglementation applicable en France et dans l'Union européenne dans le domaine de la protection des données à caractère personnel.

A ce titre, le Contractant s'engage à traiter les données à caractère personnelles confiées par Business France dans le respect de ses instructions écrites et des dispositions prévues à l'Annexe « Protection des données à caractère personnel », que le Contractant déclare expressément être en mesure de respecter.

Business France rappelle expressément le caractère stratégique et strictement confidentiel de toutes les données à caractère personnel.

Par conséquent, les Parties reconnaissent que l'ensemble de ces données et fichiers est soumis au respect de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique et libertés » modifiée et au Règlement sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) et relève de la vie privée et du secret professionnel.

Les parties s'engagent à mettre en place toutes les procédures nécessaires pour en assurer la confidentialité et la plus grande sécurité.

A ce titre, le Contractant s'engage à traiter les données à caractère personnelles confiées par Business France dans le respect de ses instructions écrites et des dispositions prévues à l'Annexe « Protection des données à caractère personnel », que le Contractant déclare expressément être en mesure de respecter.

20. LUTTE ANTI-CORRUPTION

Dans le cadre de la loi Sapin II du 9 décembre 2016 et de son dispositif de conformité, Business France veille à l'intégrité des tiers avec lesquels elle entretient une relation d'affaires. Ainsi, le Contractant s'engage à compléter le questionnaire anti-corruption joint en annexe 3 à l'Acte d'Engagement.

Le contractant s'engage par ailleurs à respecter les lois anti-corruption applicables aux activités régies par ce contrat et toutes autres lois anti-corruption applicables et les principes et réglementations de la Convention de l'OCDE sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales du 17 décembre 1997 et ses modifications successives.

Ainsi, le Contractant reconnaît et accepte que toutes les rémunérations qui lui seront versées par Business France dans le cadre du présent Contrat rémunèrent exclusivement et entièrement les services rendus par le Contractant dans le cadre des prestations qui lui seront commandées. Le Contractant s'engage à ne faire aucun usage illégal de ces rémunérations.

Le Contractant est tenu d'intégrer une clause anti-corruption équivalente à la présente clause aux accords conclus avec ses Intermédiaires fournissant des services pour son compte ou en son nom dans le cadre du présent contrat.

Le Contractant accepte de coopérer en cas d'enquête d'une Autorité de Poursuites ou dans le cadre d'un audit de conformité de Business France et à communiquer toute information utile et assistance. Le Contractant se conformera en outre aux dispositions applicables en matière sociale, fiscale et de contrôle des changes.

Business France se réserve le droit de mettre un terme à la relation contractuelle et suspendre le paiement, si jamais une violation des lois ou règlements anti-corruption est avérée (notamment Code Pénal ou Loi Sapin 2 si applicable à l'entité).

21. DIFFERENDS ET LITIGES

En aucun cas, les contestations survenant entre Business France et le Contractant ne peuvent être invoquées par ledit Contractant comme cause d'arrêt définitif ou momentané d'exécution de la prestation.

Les parties s'engagent à tenter de résoudre à l'amiable tout différend ou litige susceptible d'intervenir entre elles à l'occasion de l'exécution du présent marché à l'initiative de la partie la plus diligente.

En cas de litige ne recevant pas de solution amiable quant à l'interprétation ou l'exécution des présentes, le Tribunal Administratif de Paris est seul compétent pour en connaître et la loi française est seule applicable.

22. ANNEXES CCAP

Annexe 1 : Conditions Générales d'Achat et de Paiement de Business France (CGAP)

Annexe 2 : Fiche fournisseur Business France

Annexe 3 : Questionnaire RGPD