

Acheteur public : [Ministère de l'Action et des Comptes Publics](#)

Direction service : [Direction des Achats de l'Etat](#)

Cahier des clauses administratives particulières

Numéro de la consultation : [DAE_mobile_2026](#)

Objet de la consultation : [Services de communications mobiles et de prestations associées](#)

Sommaire

ARTICLE 1 - IDENTIFICATION DE L'ACHETEUR.....	4
ARTICLE 2 - PREAMBULE - CONTEXTE	4
ARTICLE 3 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE	5
ARTICLE 4 - PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE	5
ARTICLE 5 - ALLOTISSEMENT	6
ARTICLE 6 - FORME ET ETENDUE DE L'ACCORD-CADRE	6
ARTICLE 7 - EXCLUSIVITE DU TITULAIRE	6
ARTICLE 8 - DUREE DE L'ACCORD-CADRE.....	6
8.1 Cadre général	6
8.2 Reconduction de l'accord-cadre.....	7
ARTICLE 9 - LIEU D'EXECUTION	7
ARTICLE 10 - DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	7
ARTICLE 11 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	7
11.1 Représentation des parties	7
11.1.1 Représentation de l'acheteur	7
11.2 Condition d'exécution	8
11.2.1 Remplacement des intervenants	8
11.2.2 Délais d'exécution des prestations forfaitaires	8
11.2.3 Emission et exécution des bons de commande	8
11.2.4 Pilotage	11
11.2.5 Relation fournisseurs.....	11
11.2.6 Exigences relatives aux prestations	13
11.2.7 Considérations relatives aux groupements d'opérateurs économiques et à la sous-traitance	13
11.3 Obligations du titulaire.....	13
11.3.1 Obligation de conseil.....	13
11.3.2 Mise en œuvre du plan de progrès	13
11.3.3 Obligation d'information	14
11.3.4 Mesures de sécurité	14
11.3.5 Audit de l'exécution de l'accord-cadre.....	15
11.4 Responsabilité du titulaire	15
11.5 Considérations sociales	15
11.5.1 Traçabilité sociale des chaînes d'approvisionnement (lot 1).....	20
11.6 Considérations environnementales	21
11.7 Bilan des émissions de gaz à effet de serre	23
11.8 Traitement de données à caractère personnel	24
11.9 Localisation du stockage et du traitement des données (lot 1 uniquement).....	29
11.10 Confidentialité et secret des affaires.....	29
11.11 Clause de réexamen.....	30
11.11.1 Modifications et ajouts de matériel(s) et/ou de services(s) associée(s) à l'initiative du titulaire.....	31
11.11.2 Modifications et ajouts suite à une évolution réglementaire et/ou normative.....	32
11.11.3 Modalités de mise en œuvre de la modification.....	32
11.11.4 Constatation de l'exécution des prestations.....	33
11.11.5 Réception des services de transmission voix, messages, données, (UOs-1.1, 1.2, 1.3 et 1.4), services communs aux unités d'œuvre (UO-1.5), services associés aux lignes (UO-1.6) et aux terminaux et accessoires (UOs-1.9 et 2.2)33	
11.11.6 Réception des prestations annexes (UO-1.7).....	33
11.11.7 Réception des matériels (UOs-1.8 et 2.1)	34
11.12 Garantie des matériels et accessoires associés	34
11.13 Pénalités	34
11.13.1 Pénalités de retard	35
11.13.2 Pénalités relatives à la « qualité de service »	35
11.13.3 Pénalités liées aux considérations sociales	36

11.13.4	Pénalités liées aux considérations environnementales	37
11.13.5	Seuil d'exonération et plafonnement des pénalités	37
ARTICLE 12 -	REGIME FINANCIER.....	38
12.1	Détermination, forme et contenu des prix	38
12.1.1	Forme des prix.....	38
12.1.2	Contenu des prix.....	38
12.1.3	Détermination des prix	38
12.1.3.1.	Prix des services de transmissions, des services communs aux unités d'œuvre, des services associés aux lignes, des services annexes et associés aux terminaux et accessoires	38
12.1.3.2.	Prix des terminaux mobiles (y compris reconditionnés) et tablettes (UOs-1.8.1 à 1.8.8, UOs-2.1.1 et 2.1.2) ...	39
12.2	Actualisation des prix fermes	40
12.2.1	Offres promotionnelles.....	41
12.3	Avances	41
12.4	Modalités financières.....	41
12.4.1	Répartition des paiements.....	41
12.4.2	Retenue de garantie, cautionnement et comptable assignataire.....	42
12.4.3	Intérêts moratoires.....	42
12.4.4	Modalités de facturation	43
12.5	Service fait présumé.....	44
12.6	Suivi financier du montant maximum de l'accord-cadre à bons de commande	45
12.7	Modifications financières pour circonstances imprévisibles.....	45
ARTICLE 13 -	DISPOSITIONS DIVERSES	46
13.1	Communication	46
13.2	Collaboration avec des tiers	46
13.3	Echanges dématérialisés	47
13.4	Langue.....	47
13.5	Sous-traitance	47
13.6	Propriété intellectuelle	48
13.7	Assurances	48
13.8	Autres obligations administratives.....	49
13.9	Résiliation.....	49
13.10	Exécution aux frais et risques du titulaire	50
13.11	Dispositions applicables en cas de menace sanitaire grave appelant des mesures d'urgence.....	50
13.12	Litiges et contentieux.....	53
ARTICLE 14 -	DEROGATIONS AU CCAG.....	53

Article 1 - IDENTIFICATION DE L'ACHETEUR

Le présent accord-cadre est porté par :

L'Etat,

Ministère de l'Action et des Comptes publics.

Direction ou service : Direction des Achats de l'Etat

Adresse : 59, boulevard Vincent Auriol

Code Postal : 75703 Paris Cedex 13

Ville : Paris

Siret : 130 022 205 00012

Téléphone : 01.44.97.34.53 / 34.61

Il est représenté par le Directeur des achats de l'État ou l'une des autorités bénéficiant d'une délégation de signature à cet effet en application de l'arrêté du 13 mars 2026 portant délégation de signature (Direction des achats de l'État).

Article 2 - PREAMBULE - CONTEXTE

La direction des achats de l'État (DAE) a été créée par le décret du 3 mars 2016. Cette direction est placée auprès du ministre l'Action et des Comptes publics.

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 ;
- Rendre 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.

Cet accord-cadre s'inscrit dans la stratégie achat de l'Etat pour le segment « Réseau – Telecom » validée par le Comité des Achats du 3 décembre 2015.

Article 3 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre DAE MOBILE 2026 a pour objet l'acquisition de prestations portant sur la fourniture de services de communications mobiles voix et données, de terminaux, d'accessoires et de services associés pour les bénéficiaires définis à l'annexe 1 du CCAP « Liste des bénéficiaires ».

Les prestations du lot 1 doivent notamment :

- Permettre l'émission et la réception d'appels téléphoniques, de SMS et de MMS sur le territoire métropolitain, y compris la Corse ;
- Permettre la transmission de données sur des réseaux sans fil indépendamment ou simultanément à la voix ;
- Autoriser les communications voix vers l'international (y compris DROM-COM) et l'itinérance voix et données à l'international et dans les départements, régions, collectivités d'outre-mer (itinérance) ;
- Permettre l'acquisition et la maintenance de terminaux mobiles neufs (téléphones, smartphones, équipements pour accès distant) et de quelques accessoires de base ;
- Accompagner les bénéficiaires dans l'exécution de l'accord-cadre grâce à un ensemble de services complémentaires.

Les prestations du lot 2 doivent notamment :

- Permettre l'acquisition et la maintenance de terminaux mobiles reconditionnés et de quelques accessoires de base ;
- Accompagner les bénéficiaires dans l'exécution de l'accord-cadre grâce à un ensemble de services complémentaires.

Le détail de l'ensemble des prestations est défini au CCTP.

L'accord-cadre porte sur des prestations de services de communications mobiles et de prestations associées.

Code(s) CPV de la consultation :

Valeur principale : 64212000 - Services de téléphonie mobile.

32250000 - Téléphones mobiles.

Article 4 - PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE

Les services bénéficiaires (liste en annexe 1 du présent CCAP) concernés par le présent accord-cadre sont tous les services de l'Etat, y compris les services à compétences nationale et les juridictions financières, civiles et administratives, les établissements publics de l'Etat et autres organismes implantés en France métropolitaine.

La liste des bénéficiaires (en annexe 1 du présent CCAP) est par principe, invariable. Cependant, en cas de restructuration organique des membres du groupement de commandes, les nouveaux services en résultant durant l'exécution de l'accord-cadre bénéficient des prestations, y compris si ces réorganisations donnent naissance par démembrement de services existants à un ou plusieurs services, dès lors que leurs besoins ont bien été intégrés dans la définition du besoin du présent accord-cadre. Ces dernières évolutions sont constatées par ordre de service.

Une convention constitutive de groupement de commandes permanent a été conclue conformément à l'article L. 2113-7 du code de la commande publique, entre la DAE et les établissements publics de l'État bénéficiaires du présent marché listés en annexe 1 du CCAP.

Article 5 - ALLOTISSEMENT

Les prestations sont alloties de la manière suivante :

N°	Intitulés lots séparés
1	Fourniture de services de communications mobiles voix et données, de terminaux neufs, d'accessoires et de services associés.
2	Fourniture de terminaux issus du réemploi ou de la réutilisation (reconditionnés), d'accessoires et de services associés.

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

Article 6 - FORME ET ETENDUE DE L'ACCORD-CADRE

Le lot n°1 de l'accord-cadre est mono-attributaire.

Le lot n°2 de l'accord-cadre est multi-attributaires. Deux titulaires seront retenus.
Les deux lots s'exécutent par l'émission de bons de commande.

Le montant maximal du présent accord-cadre est fixé comme suit (reconductions incluses) :

Lot 1 : 124 000 000 € HT ;

Lot 2 : 5 000 000 € HT.

Ces montants correspondent au triple des montants estimatifs (lot 1 : 41 000 000 € HT ; lot 2 : 1 700 000 € HT) mentionnés dans l'avis d'appel à la concurrence.

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

Article 7 - EXCLUSIVITE DU TITULAIRE

Le titulaire bénéficie d'une exclusivité pour exécuter les prestations objet du présent accord-cadre.

Article 8 - DUREE DE L'ACCORD-CADRE

8.1 Cadre général

Chaque lot est conclu pour une durée ferme de 48 mois.

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

8.2 Reconduction de l'accord-cadre

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

Article 9 - LIEU D'EXECUTION

Les lieux d'exécution des prestations objets de l'accord-cadre sont les sites de l'administration et du titulaire en France métropolitaine (y compris la Corse), hors DROM-COM. Ces sites sont précisés dans l'annexe 1 au CCAP (« Liste des bénéficiaires »).

Article 10 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

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

- L'acte d'engagement (ATTRI1) et ses annexes :
 - Annexe 1. : Bordereau des prix unitaires (BPU)
 - Annexe 2 : Clause sociale d'insertion
 - Annexe 3 : Performances techniques des terminaux
 - Annexe 4 : « Questionnaire sur la traçabilité sociale des chaînes d'approvisionnement » (lot 1 uniquement)
 - Annexe 5 : « Questionnaire relatif à la localisation des centres d'hébergement de données » (lot 1 uniquement)
- Le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et ses annexes :
 - Annexe 1 : Liste des bénéficiaires
 - Annexe 2 : Questionnaire sur les modalités de reprise des DEEE
- Le cahier des clauses techniques particulières (CTP) et ses annexes :
 - Annexe 1 : Qualité de service
 - Annexe 2 : Caractérisation des flottes de véhicules utilisés dans le cadre de l'exécution du marché
- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
- Le cadre de réponse technique composé des éléments suivants :
 - Annexe 2 au règlement de la consultation : Qualité de services mobiles (cadre de réponse technique) (lot 1 uniquement)
 - Annexe 3 au règlement de la consultation : Liste des points à préciser (cadre de réponse technique)
 - Annexe 4 au règlement de la consultation : Questionnaire de performance en matière d'insertion des publics rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières (lot 1 uniquement)
- Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs actes modificatifs, postérieurs à la notification de l'accord-cadre.

Article 11 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

11.1 Représentation des parties

11.1.1 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 par voie électronique toute modification de l'interlocuteur au titulaire.

11.2 Condition d'exécution

11.2.1 Remplacement des intervenants

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 de 21 jours à compter de la demande ou de la proposition de remplacement.

En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

Dans le cas où le titulaire s'est engagé sur l'intervention d'une personne physique nommément désignée et que celle-ci n'est plus en mesure d'accomplir cette tâche, il doit en informer sans délai l'acheteur. Dans les 30 jours suivants cette notification à l'acheteur, le titulaire doit communiquer à l'acheteur le nom et le curriculum vitae d'un remplaçant disposant de compétences au moins équivalentes. Le remplaçant est réputé accepté si l'acheteur ne le récusé pas dans un délai de 30 jours à compter de la réception de cette proposition du titulaire. Si, dans ce délai, l'acheteur récusé le remplaçant de manière motivée, le titulaire dispose d'un nouveau délai de trente jours pour proposer un autre remplaçant.

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.

11.2.2 Délais d'exécution des prestations forfaitaires

En complément des articles 2 et 3.8 du CCAG-TIC, les ordres de service sont écrits. Ils sont datés, numérotés et notifiés par l'acheteur au titulaire de l'accord-cadre.

11.2.3 Emission et exécution des bons de commande

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

Les bons de commande sont notifiés par tout moyen permettant d'en accuser date de réception certaine. Conformément à l'article 3 du CCAG de référence, si le bon de commande est notifié par le biais du profil d'acheteur, le titulaire est réputé avoir reçu cette notification à la date de la première consultation du document qui lui a été adressé. Cette notification est certifiée par l'accusé de réception délivré par l'application informatique. A défaut de consultation, la notification est présumée dans un délai de huit jours à compter de la date de mise à disposition du document sur le profil d'acheteur, à l'issue de ce délai.

Par dérogation à l'article 3 du CCAG de référence, en cas de commandes transmises par messagerie, le titulaire doit systématiquement envoyer à l'acheteur, par retour de mail, un accusé de réception de la commande. A défaut d'envoi de cet accusé-réception, la notification est présumée à l'issue du délai indiqué ci-dessus. Par dérogation à l'article 3 du CCAG de référence, en cas de commandes transmises par

messagerie électronique, c'est la date et l'heure d'envoi du message électronique qui vaut notification, la messagerie de l'acheteur faisant foi. Ce dernier s'assure au préalable que l'adresse électronique du destinataire est valide.

Les bons de commandes du second lot, multi-attributaires, sont attribués selon la méthode dite « en cascade » à hauteur d'un montant prévu pour chacun des deux titulaires au regard de leur classement.

Les premiers bons de commandes sont attribués au titulaire de rang 1. Lorsque le titulaire de rang 1 du second lot, se voit attribuer des bons de commande, selon la technique dite « en cascade », à hauteur d'un montant de 180 000 euros HT, celui-ci ne pourra plus se voir attribuer les bons de commande suivants, lesquels seront alors attribués au titulaire de rang 2 jusqu'au montant de 100 000 euros HT, et ainsi de suite.

Dès l'atteinte du seuil de 80% des montants susmentionnés, le titulaire en informe la DAE. Le titulaire informe ensuite la DAE dès lors que les montants ont effectivement été atteints.

La DAE informe en conséquence les bénéficiaires de l'évolution de ces mêmes montants afin de les préparer au changement d'attribution des commandes.

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

A cet effet, il peut notamment être demandé au titulaire d'accuser réception du bon de commande.

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 cas échéant, le code du service en charge du paiement
- 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
- le cas échéant, la date de fin d'exécution du bon de commande
- les lieux d'exécution des prestations (adresse, étage, service, numéro de pièce)
- la référence au devis (valable uniquement pour l'UO 1.7.3.1 proposant un accompagnement dans la distribution sur site)
- les coordonnées du service à contacter pour toute information sur la commande

Lorsque le titulaire estime que les prescriptions d'un bon de commande qui lui est notifié appellent des observations de sa part, il doit, par dérogation au CCAG de référence, les notifier à l'acheteur dans un délai de deux (2) jours à compter de la date de réception du bon de commande, sous peine de forclusion.

Lorsque le titulaire est mis dans l'impossibilité de respecter le délai contractuel, du fait de l'acheteur ou du fait d'un événement ayant le caractère de force majeure, l'acheteur prolonge le délai d'exécution. Pour bénéficier de cette prolongation, le titulaire signale à l'acheteur les faits, dans les 15 jours de leur apparition, et avant l'expiration du délai contractuel. Il lui indique la durée de prolongation souhaitée. L'acheteur dispose de 15 jours pour lui notifier sa décision.

Les bons de commande peuvent être notifiés jusqu'au dernier jour de la période de validité de l'accord-cadre, quelle que soit la durée d'exécution des prestations commandées, sans que celle-ci ne puisse excéder de plus de six (6) mois la date de fin de validité de l'accord cadre.

Cette durée d'exécution des prestations commandées au-delà de la fin de validité de l'accord-cadre s'explique par une durée de migration plus longue de certains bénéficiaires du fait de leurs volumes d'abonnements.

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

11.2.3.1 Unités d'œuvre (UOs-1.1 à 1.7) : Services de transmission

S'agissant des UOs-1.1 à 1.7, un bon de commande peut être modifié, résilié ou annulé par le bénéficiaire sans que soit remis en cause le déroulement normal de l'accord-cadre. A ce titre ne peuvent être ajoutées à un bon de commande existant que des prestations expressément prévues au sein du présent accord-cadre, au prix figurant dans le bordereau des prix unitaires. L'ajout de ces prestations doit faire l'objet d'un bon de commande modificatif.

Toute décision de suppression est notifiée au titulaire et n'ouvre droit à aucune indemnité (à l'exception des prestations de l'UO-1.4). Dès réception de celle-ci, la résiliation est effectuée dans les délais indiqués dans l'offre du titulaire (cf. PP 1.9 du CCTP) et au maximum au cours du mois qui suit la date de la demande de l'administration.

11.2.3.2 Unités d'œuvre (UOs-1.8, 1.9, 2.1 et 2.2) : Terminaux (y compris reconditionnés), équipements et prestations associées

Un bon de commande peut être modifié, résilié ou annulé par le bénéficiaire, totalement ou partiellement, selon les modalités décrites pour la traçabilité du bon de commande, dans les conditions suivantes :

Un bon de commande de matériel et/ou de prestations associées (UOs-1.8, 1.9, 2.1 et 2.2) peut être annulé ou modifié sans frais pour le bénéficiaire sous réserve que l'annulation, demandée auprès du titulaire, intervienne : dans un délai de huit (8) jours ouvrés maximum à compter de l'émission du bon de commande ou au-delà de ce délai, dès lors que le matériel n'est ni livré, ni en cours de livraison et que la prestation associée n'a pas commencée à être exécutée.

Au-delà du délai susmentionné, un bon de commande de matériel et/ou de prestations associées peut être modifié, annulé ou résilié dans les conditions suivantes :

- Si la modification, l'annulation ou la résiliation d'un bon de commande est à l'initiative du bénéficiaire, sans faute du titulaire, les frais en découlant sont à la charge du bénéficiaire.
- Les frais à la charge du bénéficiaire sont fixés à 5% du bon de commande.

Le titulaire remet une demande de paiement précisant les sommes auxquelles il prétend et donne tous les éléments de détermination de ces sommes en joignant les pièces nécessaires à la justification du paiement, conformément à l'article 11.3.1 du CCAG-TIC. La demande de paiement est acceptée dans les conditions définies à l'article 11.6 du CCAG-TIC.

Les modifications/annulations/résiliations, objets du présent article, ne concernent pas les services communications de transmissions, les services communs aux unités d'œuvre et services associés aux lignes qui peuvent être modifiés ou résiliés dans les conditions prévues à l'article 11.2.3.1.

11.2.4 Pilotage

Le pilotage des prestations du premier lot sont détaillées dans l'article 3 du CCTP « Dispositions propres au premier lot ».

Le déploiement et le pilotage des prestations du second lot sont détaillées dans l'article 7.7 du CCTP « Déploiement et pilotage du second lot ».

11.2.5 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/dae/comprendre-la-dae/nos-engagements>

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 ISO 20400:2017, et aux exigences de la charte « relations fournisseurs achats responsables » (RFAR).

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 ISO 20400:2017 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>. La DAE est signataire de la charte « relations fournisseurs achats responsables » (RFAR).

Recours préalable au médiateur interne « RFAR »

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. Conformément à l'article L. 2197-1 du code de la commande publique, et à l'article L. 213-6 du code de justice administrative, les parties peuvent recourir à un médiateur.

Lorsqu'une partie souhaite recourir à la médiation, elle peut saisir :

- Le médiateur « Relations fournisseurs-achats responsables » de la direction des achats de l'Etat (ci-après : « médiateur RFAR ») ;
- Ou le médiateur des entreprises, dans les conditions prévues aux articles R.2197-23 et R.2197-24 du code de la commande publique ;

- Ou tout autre tiers désigné conformément à l'article L2197-1 du code de la commande publique.

Le médiateur RFAR de la DAE a pour mission de faciliter et de promouvoir le dialogue entre l'entité bénéficiaire de l'accord-cadre interministériel et le titulaire. En cas de différend, il propose, dans une posture de tiers neutre, un processus consensuel visant à rétablir la communication entre les parties et restaurer la confiance.

Si une partie décide de recourir au médiateur RFAR de la direction des achats de l'Etat, préalablement à toute saisine, elle s'assure cumulativement que :

- ses interlocuteurs habituels, au sein de l'entité bénéficiaire de l'accord-cadre ou de l'entreprise selon le cas, ont été informés du différend, sans qu'une solution ait pu être apportée ;
- le différend a fait l'objet d'une saisine de la direction des achats de l'Etat (équipe en charge du support contractuel interministériel), ou que tous les moyens ont été mis en œuvre pour effectuer une telle escalade.

Dans ce cas, elle lui adresse par courriel à mediateur.dae@finances.gouv.fr une demande qui précise le nom de l'entreprise et son numéro de SIREN, l'objet de sa sollicitation (comportant obligatoirement l'objet et le numéro d'identification du marché concerné ainsi qu'une synthèse du différend opposant les parties), le référent au sein du service concerné de l'entité bénéficiaire de l'accord-cadre (nom, coordonnées mail et téléphoniques), le référent au sein de l'entreprise pouvant être contacté avec ses coordonnées mail et téléphoniques.

Les échanges écrits entre les deux parties portant sur ledit différend seront également joints, de manière exhaustive, à cette saisine.

Le médiateur RFAR de la direction des achats de l'Etat se prononce sur l'éligibilité de la demande et en informe en retour la partie demanderesse dans un délai maximum de 8 jours ouvrés. Dès lors que la demande est estimée éligible, le médiateur RFAR sollicite l'avis de l'autre partie quant à l'entrée en médiation.

Une fois la médiation acceptée par cette dernière, le médiateur adresse un message sécurisé aux deux parties les informant de l'acceptation réciproque de la médiation et de la date de la première réunion de médiation. La date de cette réunion constitue l'entrée en médiation.

Les délais de recours contentieux sont alors interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter de la date d'acceptation des deux parties.

Les parties peuvent décider de fixer un délai maximum de médiation.

Sous réserve des exceptions prévues par le code de la justice administrative, la médiation est soumise au principe de confidentialité ; les constatations du médiateur et les déclarations des parties recueillies par ses soins dans le cadre de la médiation restent confidentielles ; ce principe de confidentialité ne s'applique pas aux pièces, documents et déclarations qui sont connus des parties et préexistent à la médiation, sans préjudice des mentions de protection qui peuvent les concerner.

Chaque partie reste libre de quitter à tout moment le processus de médiation.

Les délais de recours contentieux recommencent à courir de la date à laquelle soit l'une des parties, soit le médiateur RFAR de la direction des achats de l'Etat, déclare par message sécurisé à l'ensemble des parties et au médiateur que la médiation est terminée. Les délais de prescription recommencent à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

Le recours aux services du médiateur RFAR de la direction des achats de l'Etat est entièrement gratuit.

11.2.6 Exigences relatives aux prestations

Le titulaire garantit à l'acheteur qu'il se conforme à l'état de l'art pour les services et objets numériques fournis dans le cadre des prestations. Sur demande de l'acheteur, le titulaire fournit la preuve de cette conformité. Il précise alors les domaines concernés (interfaces web et courriels), les objets et bases d'information concernées (appareils connectés, sauvegardes de données, consoles d'administration).

11.2.7 Considérations relatives aux groupements d'opérateurs économiques et à la sous-traitance

En cas de groupement d'opérateurs économiques, l'acheteur n'exige pas que certaines tâches soient effectuées par l'un des membres du groupement.

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 (8) 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.

En cas de sous-traitance, l'acheteur exige que les tâches essentielles suivantes soient effectuées directement par le titulaire : le service VIP, le centre de service client (lot 1) et le processus de reconditionnement des terminaux (lot 2). Ces prestations correspondent respectivement aux articles 2.6.8, 3.4 et 7.1 du CCTP).

11.3 Obligations du titulaire

11.3.1 Obligation de conseil

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

Ce devoir de conseil s'exerce tout au long de l'exécution des prestations, sur tout point lié à l'objet de l'accord-cadre qui pourrait faire l'objet de propositions d'optimisation, et, de ce fait, à la réduction des coûts.

Le titulaire est également tenu à une obligation de moyens au titre de l'ensemble des prestations prévues dans le cadre du présent accord-cadre dès lors qu'il n'est pas fait référence à des objectifs quantifiés. Une obligation de résultat au regard des délais et performances est en outre à respecter.

11.3.2 Mise en œuvre du plan de progrès

Le titulaire et l'acheteur s'inscrivent dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des prestations objets du présent accord-cadre.

Chaque comité de pilotage « COPIL » de l'accord-cadre (trimestriel pour le lot 1 et annuel pour le lot 2) est propice à l'actualisation des axes de ce plan de progrès parmi lesquels figurent :

- L'amélioration de l'exécution des prestations ;
- La revue des indicateurs de suivi (et la possibilité de leur extension ou de leur amélioration) ;
- L'amélioration de la procédure de facturation.

Les axes de progrès peuvent être complétés conjointement par les parties dans le cadre du plan de progrès.

11.3.3 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 des prestations.

11.3.4 Mesures de sécurité

Toute personne relevant du titulaire ou de ses sous-traitants est soumise, le cas échéant, à des mesures de sécurité qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou d'accès logiques à des informations.

En complément de l'article 5.3.1 du CCAG-TIC, il est précisé que lorsque les prestations sont à exécuter dans un lieu où des mesures particulières de sécurité s'appliquent, ou sur des données considérées comme sensibles au titre des différents documents constitutifs de l'accord-cadre, le titulaire est tenu de se conformer aux dispositions édictées.

La réglementation sur la protection du potentiel scientifique et technique introduite par le décret du 2 novembre 2011 n° 2011-1425 portant application de l'article 413-7 du code pénal et relatif à la protection du potentiel scientifique et technique de la nation, prévoit des dispositions de contrôle de l'accès à des Zones à Régime Restrictif. À ce titre, le titulaire pourra être soumis aux procédures correspondantes d'autorisation préalable d'accès lorsque les prestations seront susceptibles de concerner l'accès à ces zones ou à des informations relevant de telles zones.

Le titulaire doit faire connaître à l'acheteur, sur la demande de ce dernier, le lieu d'exécution des prestations.

Afin de se prémunir contre toute insuffisance de protection du lieu d'exécution, l'acheteur peut effectuer ou faire effectuer un audit de sécurité auprès d'un ou plusieurs titulaires (ou de leurs sous-traitants) afin de s'assurer de la prise en compte effective du niveau de sécurité requis. Le titulaire doit être informé quinze jours à l'avance de cet audit (date, modalités de mise en œuvre). Ce contrôle peut durer pendant une période de six (6) mois au-delà de la résiliation ou de la fin de l'accord-cadre, afin de vérifier que les dispositions en matière de destruction des données ont été respectées par l'ancien titulaire (en application de l'article 24 CCAG-TIC).

Le titulaire met à disposition de l'acheteur l'ensemble des documents relatifs aux politiques et procédures de sécurité à la demande de l'acheteur.

Pour les prestations, produits et services fournis dans le cadre du présent accord-cadre, le titulaire est tenu de mettre à disposition un dispositif d'information dédié à la sécurité informatique (flux RSS/ATOM, liste de diffusion par courriel...). Le titulaire tiendra ainsi l'acheteur informé des divers incidents et vulnérabilités affectant les systèmes d'information (annonce de correctif, attaque en cours...) et des mesures correctives ou conservatoires à appliquer.

11.3.5 Audit de l'exécution de l'accord-cadre

L'acheteur peut à tout moment, sous réserve du respect d'un préavis de vingt (20) jours, auditer le titulaire. Le titulaire autorise l'acheteur à procéder ou à faire procéder à un contrôle des processus (dispositifs mis en place pour l'exécution des prestations) et du respect des spécifications de l'accord-cadre.

Dans l'hypothèse où l'acheteur confie cet audit à un tiers, l'acheteur s'engage à s'assurer du respect du secret des affaires par ce tiers, conformément aux stipulations de l'article 11.10 du présent CCAP.

Le contrôle consiste à vérifier que la mise en place des processus permet une exécution des prestations conformément aux spécifications de l'accord-cadre et au contenu de la commande (contrôle quantitatif, qualitatif). Il peut être effectué chez le bénéficiaire ou chez le titulaire. Dans ce dernier cas, l'acheteur ou le tiers habilité par l'acheteur prévient par tous moyens permettant de donner date certaine du jour du (des) contrôle(s).

Le titulaire accepte ledit contrôle et s'engage à coopérer avec l'acheteur ou l'organisme de contrôle externalisé afin de leur permettre de réaliser la mission dans les meilleures conditions. Le titulaire s'engage à fournir tous documents et tous renseignements indispensables à l'exécution de ce contrôle. Dans tous les cas, il avise dès qu'il en a connaissance l'acheteur ou le tiers habilité de tous événements de nature à empêcher le déroulement de l'opération de contrôle. Après la réalisation de ce contrôle, un rapport d'audit est transmis au titulaire qui peut donner lieu à des actions correctives à réaliser par le titulaire.

11.4 Responsabilité du titulaire

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre, 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.

11.5 Considérations sociales

Pour promouvoir l'emploi et combattre l'exclusion, le pouvoir adjudicateur a décidé de faire application des dispositions de l'article L.2112-2 du code de la commande publique en incluant dans le cahier des charges du présent marché une clause d'insertion par l'activité économique constitutive d'une condition d'exécution.

Le titulaire doit réaliser une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières. En cas de sous-traitance, le titulaire peut faire respecter cette obligation, le cas échéant, par son ou ses sous-traitant(s) dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Cette clause est applicable à l'ensemble des lots du présent accord-cadre.

Les publics visés

- *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 (Ensemble Paris Emploi Compétences), 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.

Le volume horaire de travail minimum suivant leur est obligatoirement réservé :

Lots	Nombre d'heures d'insertion à réaliser sur la durée d'exécution de l'accord-cadre
Lot 1	1 (une) heure par tranche de 2 500 (deux mille cinq cent) € HT facturés
Lot 2	1 (une) heure par tranche de 2 000 (deux mille) € HT facturés

L'obligation de réalisation des heures d'insertion s'applique au titulaire à l'atteinte d'un montant minimum de 850 000 € HT facturés.

En deçà de ce montant, l'obligation de réalisation des heures d'insertion ne s'applique pas au titulaire.

L'atteinte de ce seuil entraîne l'exécution d'une heure d'insertion à partir du premier euro facturé.

Cette mutualisation vise à favoriser la mise en œuvre de parcours d'insertion plus cohérents, durables et qualifiants, en permettant une continuité dans l'accompagnement des bénéficiaires et une meilleure structuration des actions.

Les modalités de mise en œuvre des actions d'insertion

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 désigne 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

Le titulaire 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. Les heures travaillées des personnes embauchées en CDI par le titulaire 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 est 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 (ETTI), d'une Association intermédiaire (AI) ou d'un Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ).

✓ 3^{ème} modalité : le recours à la sous-traitance ou à la cotraitance avec une Entreprise d'insertion (EI), un Atelier et Chantier d'insertion (ACI) ou une Entreprise adaptée (EA).

Le titulaire peut sous-traiter ou co-traiter des prestations en lien avec l'objet du marché à une Entreprise d'insertion, un Atelier et Chantier d'insertion ou une Entreprise adaptée.

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 l'entreprise 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 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 11.12.4 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 du titulaire, les représentants de l'acheteur, 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 d'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 de limitation 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@epc.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)
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

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

11.5.1 Traçabilité sociale des chaînes d'approvisionnement (lot 1)

Principes généraux

Le titulaire doit la plus grande transparence en matière de traçabilité sociale des chaînes d'approvisionnement mobilisées pour la fourniture de terminaux objet du lot n°1 du présent accord-cadre. Cette préoccupation de l'acheteur est fondée sur les principaux textes suivants :

- L'article 6 du CCAG TIC ;
- Les huit conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail sur les droits de l'Homme au travail ;
- La loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre, loi sur le devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre (pour les catégories de titulaires ciblées par la loi) ;
- Les principes directeurs des Nations unies « Droits de l'Homme et entreprises » ;
- Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales (pour les catégories de titulaires concernées).

En particulier, et en application de l'article 6 du CCAG-TIC, les obligations qui s'imposent au titulaire sont celles prévues par les lois et règlements relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail du pays où cette main d'œuvre est employée.

Le titulaire est tenu au respect des dispositions des huit conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où cette main d'œuvre est employée.

Le titulaire avise ses fournisseurs de ce que les obligations énoncées au présent article leurs sont applicables. Le titulaire reste responsable du respect de ces obligations.

Obligations du titulaire

Le titulaire transmet à l'acheteur les informations et documents décrits ci-dessous, selon qu'il est ou non soumis à la loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre.

Fréquence de transmission	Délai de transmission	Information ou document à fournir
Titulaire soumis à la loi sur le devoir de vigilance		
En début de marché	Six (6) mois après notification de l'accord-cadre	Plan de vigilance sous format dématérialisé ou lien internet accessible pour télécharger ce plan
		Plan rédigé en langue française Cartographie des risques sur les familles de produits ciblées dans le plan de vigilance. La cartographie prévoit, outre l'identification des risques, les

		mesures d'évaluation et les mesures de prévention engagées ou prévues par l'entreprise.
Annuellement (en début d'année civile)	Au plus tard le 1er mars	Plan de suivi sur l'année N-1
Titulaire non soumis à la loi sur le devoir de vigilance		
En début de marché	Dans les six (06) mois après notification de l'accord-cadre	Descriptif (plan d'action) des actions engagées et/ou prévues afin de prévenir et de maîtriser les risques de violation des droits de l'Homme dans les chaînes d'approvisionnement mobilisées dans le cadre du marché
Annuellement – à date anniversaire de l'accord-cadre	Au plus tard un (1) mois calendaire après la date anniversaire	Rapport sur la mise en œuvre du plan d'action

Dans tous les cas, les engagements du titulaire sont attestés par le renseignement de l'annexe 4 « questionnaire sur la traçabilité sociale des chaînes d'approvisionnement » de l'acte d'engagement du lot 1. Les informations consignées dans ce questionnaire seront suivies durant l'exécution du marché et le titulaire est tenu d'indiquer les outils adoptés et les principes endossés en matière de conduite responsable de ses activités. Il peut également décrire toute autre démarche mise en œuvre : code de conduite, charte éthique, questionnaire fournisseurs, etc.

11.6 Considérations environnementales

Dans une volonté de protection de l'environnement, il est fait application des articles R.2111-10 et L.2112-2 du code de la commande publique en prévoyant des spécifications techniques et conditions d'exécution à caractère environnemental décrites au présent article et au CCTP.

En particulier, l'exécution des prestations objet du marché s'inscrit dans le respect des textes suivants :

- Loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte ;
- Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire ;
- Loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets ;
- Loi n° 2021-485 du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France ;
- Loi n° 2023-973 du 23 octobre relative à l'industrie verte ;
- Circulaire du 10 novembre 2022 relative au plan de sobriété énergétique de l'Etat ;
- Circulaire du Premier ministre « Engagements pour la transformation écologique de l'État » du 21 novembre 2023 ;
- Schéma de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables (SPASER) de l'Etat 2025-2027

Par ailleurs, le titulaire s'engage à respecter les règles européennes en matière d'enregistrement, d'évaluation et d'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), règlement (CE) n° 1907/2006 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2006. Il s'assure du respect et de la conformité des matériels à la réglementation relative à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques (ROHS, *Restriction of the Use of Certain Hazardous Substances*).

Les modalités et la prise en compte des enjeux environnementaux dans le cadre de la livraison sont détaillées aux chapitres 2.8.11 (lot 1) et 7.2.7 (lot 2) du CCTP.

Qualité environnementale des produits proposés

Le titulaire propose les solutions les plus performantes sur le plan environnemental et limite les impacts environnementaux des prestations qu'il exécute.

En particulier, les objectifs suivants sont poursuivis :

- Economies de ressources et exploitation responsable des matières premières ;
- Eco-conception des produits ;
- Diminution de l'impact des matériels pendant leur phase d'utilisation (notamment économie d'énergie) ;
- Allongement de la durée d'usage des matériels ;
- Economie circulaire privilégiant la prévention de la production de déchets par le réemploi et la réutilisation ;
- Gestion responsable des déchets produits par les prestations. À cette fin, le titulaire respecte les dispositions inscrites aux articles 2.9.11 et 7.2.5 du CCTP. La valorisation ou l'élimination des déchets créés lors de l'exécution des prestations est de la responsabilité du titulaire pendant la durée de l'accord-cadre.

Gestion de fin de vie des équipements électriques et électroniques (EEE)

Le titulaire veille à ce que soient effectuées les opérations, de collecte, transport, entreposage, tris éventuels, traitement et de l'évacuation des déchets créés par les prestations objet de l'accord-cadre vers les sites susceptibles de les recevoir, conformément à la réglementation en vigueur.

En cas de reprise des mobiles, accessoires et batteries usagés sur demande de l'acheteur, le titulaire assure le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) dans les conditions définies par la réglementation en vigueur relative à la responsabilité élargie du producteur (REP) selon la hiérarchie des modes de traitement décrite à l'article L. 541-1 du code de l'environnement :

1. Préparation en vue de la réutilisation ;
2. Recyclage ;
3. Toute autre valorisation, notamment la valorisation énergétique ;
4. En dernier recours, élimination.

Plus particulièrement, le titulaire respecte les conditions de reprise figurant à l'annexe 2 du présent CCAP « questionnaire sur les modalités de reprise des DEEE » retourné renseigné à l'acheteur au plus tard deux (2) mois après notification du marché.

Le titulaire communique, annuellement, un état des déchets collectés dans le cadre de cette obligation. Ce bilan précise la typologie de déchets concernés et, pour chaque typologie, les types de traitement appliqués.

En cas de non-communication de ces éléments justificatifs, et après une mise en demeure restée infructueuse, l'acheteur se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues dans le présent CCAP.

Lorsque la réglementation évolue lors de l'exécution du marché, le titulaire s'y conforme et communique à la DAE les mesures mises en œuvre.

Dans une volonté de protection de l'environnement, il est fait application des articles R.2111-10 et L.2112-2 du code de la commande publique en prévoyant les spécifications techniques, les critères de sélection et les conditions d'exécution à caractère environnemental suivantes :

- Spécifications techniques :
 - Terminaux contenant des matières recyclées de la gamme "smartphone mobilité premium (lot 1) ;
 - Exigences minimales de réparabilité pour les gammes smartphone durable, mobilité et mobilité premium (lot 1) ;
 - Approvisionnement en pièces issues du réemploi (lot 2) ;
 - Exigences minimales de réparabilité (lot 2) ;
- Critères de sélection :
 - Réparabilité des gammes smartphone durable, mobilité et mobilité premium (lot 1) ;
 - Performance énergétique des terminaux (lot 1) ;
 - Nombre de cycles de charge (lot 1) ;
 - Traçabilité des terminaux et du processus de réemploi (lot 2) ;
 - Communication pour valoriser les prestations de reconditionnement (lot 2) ;
- Conditions d'exécution :
 - Exigences sur les emballages et les modes de livraison (lots 1 et 2) ;
 - BEGES (si le titulaire est soumis à l'obligation de sa communication) et bilan carbone annuel des prestations du marché si possible (lots 1 et 2) ;
 - Communication pour valoriser les prestations de reconditionnement (lot 2).

11.7 Bilan des émissions de gaz à effet de serre

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 du titulaire soumis à l'article L.229-25 du code de l'environnement¹, de communiquer à l'acheteur son BEGES et le plan de transition associé dans un délai maximum de six (6) mois après la notification du marché.

En l'absence de présentation du BEGES dans ce délai, l'acheteur se réserve le droit d'exclure le(s) soumissionnaire(s) concerné(s) de la procédure.

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 ils doivent communiquer leur BEGES et le plan de transition associé dans un délai maximum de six (6) mois à compter de l'acceptation du/des sous-traitants 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 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, le titulaire (et les sous-traitants) lorsqu'ils transmettent les informations relatives au plan de transition, peuvent renvoyer vers la section de

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.

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.

Enfin, le titulaire transmet dans la mesure du possible un bilan carbone annuel des prestations propres au marché. La forme de ce livrable est laissée à la discrétion du titulaire.

11.8 Traitement de données à caractère personnel

Le bénéficiaire de l'accord-cadre est responsable du traitement des données à caractère personnel. Le titulaire est sous-traitant au sens du RGPD.

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

Le cas échéant, le titulaire apporte à l'acheteur et au bénéficiaire, avant la mise en application du traitement, des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen et garantisse la protection des droits des personnes concernées.

Dès la notification de l'accord-cadre, il communique à l'acheteur et au bénéficiaire l'identité et les coordonnées (téléphone et mail) de son délégué à la protection des données (DPD).

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 du bénéficiaire 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 règlement général sur la protection des données est le bénéficiaire 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 du bénéficiaire, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations suivantes :

- La fourniture de services de communications mobiles voix et données, de terminaux, d'accessoires et de services associés.

La nature des opérations réalisées sur les données est la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la

communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, l'effacement ou la destruction.

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

Les finalités du traitement sont les suivantes :

- La fourniture de services de communications mobiles voix et données, de terminaux, d'accessoires et de services associés ;
- Le suivi des prestations.

Les types de données à caractère personnel traitées sont les suivantes :

- Les noms et prénoms ;
- Fonctions ;
- Coordonnées professionnelles et personnelles.

Les catégories de personnes concernées par les données sont les suivantes :

- Toute personne pouvant prétendre à bénéficier d'un téléphone mobile professionnel.

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

1. Traiter les données uniquement pour les seules finalités qui font l'objet du présent accord-cadre ;
2. Traiter les données conformément aux instructions documentées du bénéficiaire figurant dans le CCAP du présent accord-cadre. 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 le bénéficiaire ;
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 le bénéficiaire 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 du bénéficiaire 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, le bénéficiaire procède à la résiliation de 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 du 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 le bénéficiaire (le responsable de traitement au sens du RGPD) et l'acheteur. 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 bénéficiaire de l'accord-cadre de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Le titulaire aide le bénéficiaire de l'accord-cadre à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie au bénéficiaire toute violation de données à caractère personnel dans un délai de 24 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au bénéficiaire, 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 du bénéficiaire, le titulaire notifie à l'autorité de contrôle compétente, au nom et pour le compte du bénéficiaire, les violations de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 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 du bénéficiaire, le titulaire communique, au nom et pour le compte du bénéficiaire, 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 le bénéficiaire 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 le bénéficiaire de ses obligations

Le titulaire aide le bénéficiaire :

- 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 du bénéficiaire 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 le bénéficiaire ou un auditeur mandaté par lui, et contribuer à ces audits.

Mesures de sécurité

Le titulaire met en œuvre 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, le bénéficiaire informe le titulaire de sa décision relative au sort des données. Le bénéficiaire peut demander au titulaire de :

- détruire toutes les données à caractère personnel ;
- renvoyer toutes les données à caractère personnel au bénéficiaire 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, le bénéficiaire 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 du bénéficiaire comprenant :

1. le nom et les coordonnées du bénéficiaire 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 du bénéficiaire ;
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 :
 - La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
 - Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - 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 ;
 - Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

11.9 Localisation du stockage et du traitement des données (lot 1 uniquement)

Le titulaire précise en annexe 5 à l'acte d'engagement les localisations disponibles pour le stockage et le traitement des données des prestations.

Le titulaire doit, à la demande de l'acheteur ou du bénéficiaire (pour les prestations le concernant), pouvoir justifier de la localisation précise du stockage (zone géographique la plus fine disponible) et du traitement des données (transparence de la localisation des données).

Localisation des opérations d'administration, de supervision et de support

Le titulaire précise la localisation des opérations d'administration, de supervision et de support dans l'annexe 5 à l'acte d'engagement.

Le titulaire peut réaliser des opérations de support aux bénéficiaires depuis un État hors de l'Espace Economique Européen (EEE). Dans ce cas, le titulaire précise dans l'annexe 5 à l'acte d'engagement la liste des opérations qui peuvent être effectuées par le support aux bénéficiaires depuis un État hors de l'Espace Economique Européen (EEE) ainsi que leur localisation, et les mécanismes permettant d'en assurer le contrôle d'accès et la supervision depuis l'Espace Economique Européen (EEE).

Immunité au droit extra-européen à portée extraterritoriale

Dans le cadre du renforcement de la souveraineté numérique de l'Etat et conformément à la circulaire du Premier ministre relative à la commande publique numérique du 5 février 2026, le titulaire s'assure que les solutions mises à disposition dans le cadre du présent marché ne soient pas soumises à des réglementations extraterritoriales qui pourraient compromettre la sécurité.

En outre, le titulaire doit porter une attention particulière au respect de cette immunité pour ce qui est du traitement des données sensibles des bénéficiaires, dont la définition a été susmentionnée. Cette exigence s'applique également aux éventuels sous-traitants du titulaire.

11.10 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 ou le bénéficiaire peuvent 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.

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

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 œuvre 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.

Interdiction d'utiliser les signes distinctifs de l'administration

Le titulaire a l'interdiction d'utiliser tout signe distinctif de l'administration bénéficiaire.

Les livrables rédigés conjointement sont réalisés selon la charte graphique de l'administration, avec mention du concours du titulaire.

Lorsqu'un document a été rédigé avec la participation, directe ou indirecte, du titulaire, il est fait mention dans le livrable :

- de cette information ;
- de la prestation de conseil réalisée ;
- du cadre contractuel dans lequel s'inscrit ladite prestation.

L'utilisation de la charte graphique de l'administration est réservée uniquement aux productions rédigées par l'administration.

Principes déontologiques auxquels sont tenus les agents publics

[La charte de déontologie](#) de la Direction des Achats de l'Etat rappelle les obligations auxquelles sont tenus les agents publics, notamment en termes de neutralité, de probité et d'intégrité. Celles-ci s'appliquent également dans les relations qu'entretiennent les agents publics vis-à-vis des consultants.

Prévention des conflits d'intérêts

Le titulaire réalise les prestations avec probité et intégrité.

Il s'engage à respecter toutes les mesures déontologiques applicables dans le cadre de l'exécution des prestations.

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

11.11 Clause de réexamen

En application de l'article R. 2194-1 du code de la commande publique, en cours d'exécution de l'accord-cadre, des modifications et/ou des ajouts de matériel(s) ou de prestation(s) associées peuvent intervenir,

soit à l'initiative du titulaire, soit par le biais d'une évolution réglementaire et/ou normative. Ces modifications et/ou ajouts ne remettent pas en cause la nature globale du marché.

Les modalités sont décrites dans les conditions fixées ci-après.

11.11.1 Modifications et ajouts de matériel(s) et/ou de services(s) associée(s) à l'initiative du titulaire

En cours d'exécution du marché, le titulaire peut proposer des modifications et/ou des ajouts du (des) matériel(s), des services et des prestations objet du marché afin de faire suite à des évolutions d'ordre technique, technologique, d'obsolescence et de disponibilité. L'acheteur n'est pas tenu d'y faire droit.

Conformément aux dispositions de l'article L. 2194-1 du CCP, ces modifications et/ou ajouts ne peuvent avoir pour effet de changer la nature globale du marché.

Ces évolutions peuvent avoir des conséquences sur :

- Les prix des matériels indiqués en annexe à l'acte d'engagement ;
- La composition des terminaux et d'équipements avec accessoires associés (modifications du matériel, ajouts d'accessoires et/ou d'options) et, par voie de conséquence, sur les prix correspondants ;
- La composition des prestations annexes (modifications, ajouts) et par voie de conséquence, sur les prix correspondants ;
- La composition des services associés aux lignes et par voie de conséquence, sur les prix correspondants ;
- La composition des services de transmissions et par voie de conséquence, sur les prix correspondants ;
- La composition des services associés aux terminaux et accessoires et par voie de conséquence, sur les prix correspondants.

Le prix net du matériel, des services et/ou de la prestation associée modifié(e) ou ajouté(e) est déterminé de la manière suivante :

- Par application du taux de remise contractuel applicable pour le matériel objet du marché analogue au matériel modifié ou ajouté.

Le taux de remise applicable est celui déduit du rapport entre le prix net contractuel et le tarif public des matériels du titulaire auprès de sa clientèle « entreprise », sans subventions, que ce dernier soit figuré en annexe du présent marché ou rapporté par le titulaire par tout moyen de preuve, pour le matériel objet du marché analogue modifié ou ajouté.

- Par application du tarif public du titulaire pour les services de transmissions, communs aux unités d'œuvre, les services associés aux lignes, les services annexes et associés aux terminaux et accessoires. Le tarif public doit correspondre au guide des tarifs professionnels du titulaire dans sa version la plus récente publiée au moment de l'émission du besoin.
- En l'absence de tarif public, le titulaire justifie par tout moyen l'équivalence des conditions économiques entre le matériel ou la prestation associée modifié(e)/ajouté(e) et le matériel ou la prestation associée analogue au marché, notamment par la communication de son taux de marge.

En tout état de cause :

- Le matériel ou les services modifiés sont conformes aux spécifications fonctionnelles prévues au présent marché et doivent être techniquement équivalents ou supérieurs au matériel ou à la prestation associée proposés initialement.

- Le matériel ou les services ajoutés sont conformes à l'objet du marché et en lien direct (déclinaison ou accessoire ou option) avec le matériel ou la prestation associée du marché et nécessaire à la bonne exécution du marché.
- Le prix du service ou du matériel modifié ne saurait excéder de 10% le prix du matériel ou de la prestation comparable figurant dans le bordereau de prix unitaires de l'accord-cadre.

11.11.2 Modifications et ajouts suite à une évolution réglementaire et/ou normative

En cours d'exécution du marché, une évolution de la réglementation ou des normes applicables au présent marché peut avoir pour effet de rendre obligatoire la modification de l'offre consistant en la modification des matériels et/ou des prestations associées, l'ajout d'un ou plusieurs matériels prévus en annexe à l'acte d'engagement.

Le titulaire s'engage à faire bénéficier l'administration de toute baisse de prix liée à une modification de la réglementation, et notamment toute évolution née de la régulation tarifaire opérée par l'ARCEP.

La situation décrite ci-dessus peut avoir des conséquences sur :

- Les prix des matériels et/ou prestations associées indiqué(e)s en annexe à l'acte d'engagement
- La composition du matériel de base (modifications du matériel, ajouts d'accessoires et/ou d'options) et par voie de conséquence sur les prix correspondants. La composition des prestations associées (modifications, ajouts) et par voie de conséquence, sur les prix correspondants.

En tout état de cause, l'augmentation des prix résultant de cette situation ne saurait excéder le coût de la mise aux normes des matériels ou prestations associées.

11.11.3 Modalités de mise en œuvre de la modification

Le titulaire est tenu de soumettre à l'acheteur les éléments motivant sa demande au plus tard un (1) mois avant la date souhaitée d'ajout ou de modification.

Les éléments intègrent :

- Les justificatifs techniques et/ou fonctionnels des liens directs (déclinaison, accessoire, option) entre le matériel ou la prestation associée modifié(e)/ajouté(e) et le matériel ou la prestation associée au présent marché ;
- Les caractéristiques techniques du matériel ou de la prestation associée ajouté(e) ou modifié(e) ;
- La documentation technique du matériel ou de la prestation associée ajouté(e) ou modifié(e) ;
- Les justificatifs tarifaires démontrant de façon circonstanciée la nécessité de faire évoluer les prix au niveau demandé, conformément aux dispositions ci-avant ;
- Les annexes à l'acte d'engagement mis à jour le cas échéant.

A compter de la réception du dossier complet susvisé, l'acheteur dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires pour valider la modification ou rejeter la demande.

Si la demande de modification est acceptée par l'acheteur, les documents suivants sont mis à jour sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant et sont communiqués aux bénéficiaires :

- Annexe 1 à l'acte d'engagement : Bordereau des prix unitaires
- Annexe 3 : Performance technique des terminaux

Ce(s) nouveau(x) prix sont révisés dans les conditions prévues à l'article 12.1 du CCAP.

Les nouveaux prix entrent en vigueur à la date fixée par l'acheteur à compter de la validation écrite de l'acheteur. Les nouveaux prix s'appliquent aux commandes émises à compter de cette date.

11.11.4 Constatation de l'exécution des prestations

Les opérations de vérification et les décisions de l'administration s'effectuent dans les conditions décrites ci-dessous. Elles dérogent partiellement ou totalement aux dispositions des articles 30 à 34 du CCAG-TIC.

Elles ont pour but de constater que les prestations exécutées sont conformes aux obligations imposées au titulaire. Elles se déroulent sans la présence du titulaire sauf accord entre les parties.

Les opérations de vérification quantitative ont pour objet de contrôler la conformité entre la quantité livrée ou le travail fait et la quantité ou le travail commandé par l'administration.

Les opérations de vérification qualitative ont pour objet de permettre à l'administration de contrôler notamment que le titulaire a mis en œuvre les moyens définis dans l'accord-cadre, conformément aux prescriptions qui y sont fixées, et a réalisé les prestations définies dans l'accord-cadre conformément aux dispositions contractuelles.

A l'issue des opérations de vérification, l'administration prend une décision :

- D'admission lorsque les prestations répondent aux stipulations de l'accord-cadre ;
- D'ajournement lorsque les prestations ne peuvent être reçues que moyennant certaines mises au point. Cette décision invite le titulaire à présenter à nouveau à l'administration les prestations mises au point ;
- De réfaction lorsque les prestations, sans être entièrement conformes aux stipulations de l'accord-cadre, peuvent être reçues en l'état avec réfaction de prix proportionnelle à l'importance des imperfections constatées ;
- De rejet des prestations lorsque les prestations ne sont pas conformes aux stipulations de l'accord-cadre et ne peuvent être reçues en l'état. Le rejet peut être partiel ou total. Le titulaire est tenu d'exécuter à nouveau les prestations.

L'ajournement ou le rejet n'a pas pour effet d'accorder une prolongation du délai contractuel d'exécution. L'ajournement ou le rejet prononcé par l'administration constitue un cas de retard sanctionné par les pénalités stipulées au présent accord-cadre.

11.11.5 Réception des services de transmission voix, messages, données, (UOs-1.1, 1.2, 1.3 et 1.4), services communs aux unités d'œuvre (UO-1.5), services associés aux lignes (UO-1.6) et aux terminaux et accessoires (UOs-1.9 et 2.2)

Par dérogation à l'article 33.2.2 du CCAG-TIC, la décision de réception des prestations est réputée acquise, sauf décision expresse de rejet prononcée dans les 7 jours suivants la mise en service de la prestation.

11.11.6 Réception des prestations annexes (UO-1.7)

Le délai pour notifier la décision expresse de réception, d'ajournement, de réfaction ou de rejet est de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de réalisation effective desdites prestations annexes.

Passé ce délai, la décision de réception des prestations annexes est réputée acquise.

Chaque matériel et prestation de service fait l'objet de vérification et réception.

Les opérations de vérification et de réception sont réalisées par bon de commande et par site d'exécution des bénéficiaires.

11.11.7 Réception des matériels (UOs-1.8 et 2.1)

Les opérations de vérification sont effectuées par le bénéficiaire. La décision expresse de réception, d'ajournement, de réfaction ou de rejet prononcée par le bénéficiaire intervient dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de livraison du matériel.

S'agissant des unités d'œuvre 1.8 et 2.1, les vérifications qualitatives consisteront en une vérification d'aptitude au bon fonctionnement (VABF). La VABF a pour objet de constater que les fournitures, livrées ou exécutées, présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées dans les documents de l'accord-cadre.

11.12 Garantie des matériels et accessoires associés

Par dérogation à l'article 36.1 du CCAG-TIC les équipements fournis dans le cadre du présent accord-cadre font l'objet des garanties suivantes :

- Pour les terminaux reconditionnés (UO-2.1.1 : Gamme dite « IOS » reconditionné et UO-2.1.2 : Gamme smartphone mobilité premium reconditionné), une garantie d'échange standard pour une période de douze (12) mois.
- Pour les terminaux (UO-1.8.1 : Gamme dite téléphone mobile basique « feature phone », UO-1.8.3 : Gamme dite « IOS », UO-1.8.4 : Gamme smartphone mobilité, UO-1.8.5 : Smartphone mobilité premium, UO-1.8.6 : Gamme « tablettes », UO-1.8.7 : Gamme dite « accessible ») et les équipements d'accès distants (UO-1.8.8), une garantie d'échange standard pour une période de vingt-quatre (24) mois.
- Pour les terminaux (UO-1.8.2 : Gamme dite « smartphone durable ») une garantie d'échange standard pour une période de 60 mois.
- Pour les accessoires (UOs-1.8.9 et 2.1.3 : Accessoires) et les cartes SIM / eSIM (UO-1.8.10 du CCTP : Gamme Carte SIM / eSIM) une garantie d'échange standard d'une durée définie dans l'offre du titulaire.

Le point de départ du délai de garantie est la date de notification de la décision d'admission de la prestation.

La garantie prévue au CCAG de référence s'exerce indépendamment de la garantie légale pour vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du code civil.

11.13 Pénalités

Le présent article déroge à l'article 14.1.1 du CCAG TIC. Tout manquement du titulaire à ses obligations peut donner lieu à des pénalités. Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable.

Dans le cas de cotraitants pour lesquels le paiement est effectué sur des comptes séparés et sous réserve qu'ils interviennent sur la même prestation, les pénalités sont réparties entre les cotraitants conformément aux indications données par le mandataire.

Dans l'attente de ces indications, les pénalités sont retenues en totalité au mandataire qui demeure responsable de leur paiement.

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.

Caractère non-libératoire des pénalités

Les pénalités prévues par le présent marché ne présentent aucun caractère libératoire. En conséquence, le titulaire reste intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de la pénalité. Il ne saurait se considérer comme libéré de son obligation, du fait du paiement de ladite pénalité.

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.

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

En cas de méconnaissance de la réglementation liée à la protection des données à caractère personnel et des stipulations du présent document, les pénalités suivantes seront appliquées :

- Pénalité forfaitaire de 3 000 euros pour non-transmission du nom et des coordonnées du DPD du titulaire ;
- Pénalité forfaitaire de 5 000 euros pour absence de notification à l'acheteur d'une violation de données à caractère personnelle ;
- Pénalité forfaitaire de 3 000 euros pour non-tenue du registre des activités de traitement.

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.

11.13.1 Pénalités de retard

Les pénalités applicables en cas de retard sont définies en annexe 1 au CCTP « Qualité de service ».

11.13.2 Pénalités relatives à la « qualité de service »

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat vis-à-vis de ses engagements.

Le titulaire réalise les prestations dans le respect des engagements de qualité de service déterminés au CCTP, dans son annexe 1 « Qualité de service » et des dispositions de son offre si les valeurs proposées sont plus performantes que les valeurs obligatoires.

Le non-respect de tout ou partie de ces engagements entraîne l'application de pénalités telles que définies à l'annexe 1 au CCTP « Qualité de service ».

Les modalités d'application sont différentes selon les indicateurs.

Les indicateurs de suivi au niveau national

Ce type de pénalité n'est appliqué qu'une fois par an : les pénalités sont présentées par le titulaire au premier comité de pilotage de l'accord-cadre après la date anniversaire de notification du marché et validées par les bénéficiaires lors de cette réunion. En cas de désaccord sur le montant des pénalités après vérification contradictoire dans les 10 jours ouvrés suivants le comité, le montant des pénalités retenu est celui établi par l'acheteur. La liste des pénalités est annexée au compte-rendu de réunion.

Les indicateurs de suivi pris en compte sont ceux énoncés à l'annexe 1 du CCTP.

En revanche, le suivi est réalisé trimestriellement pour le lot 1 et annuellement pour le lot 2, et présenté aux bénéficiaires à chaque comité de pilotage de l'accord-cadre « COPIL ».

A la date anniversaire du marché, le montant global des pénalités est reversé sous forme d'avoir (décote sur la facture suivante) à l'ensemble des bénéficiaires affectés, au prorata du nombre de lignes qu'ils ont en gestion.

Les indicateurs de suivi au niveau local (bénéficiaires)

L'application des pénalités liées à l'exécution des prestations relève du service bénéficiaire.

A ce titre, il suit et perçoit directement lesdites pénalités du titulaire par le versement d'un avoir.

Pénalité pour absence aux réunions de suivi

En cas d'absence aux réunions de suivi prévues au marché, il sera appliqué une pénalité de 200 euros par jour d'absence.

Pénalité en cas de panne de réseau (lot 1 uniquement)

Le délai de rétablissement correspond à 8,76 heures (soit environ 8 heures 45 minutes et 36 secondes d'interruption maximale annuelle) au regard de l'exigence de disponibilité de 99,9 % telle que fixée par l'administration à l'annexe 1 au CCTP.

Dans le cas d'un incident de sévérité 1 à 4 (tels que définis à l'article 3.4.5 du CCTP) qui n'aurait pas été résolu par le titulaire avant la GTR (Garantie de temps de rétablissement) exigée, une pénalité établie selon les modalités de calcul de l'annexe 1 du CCTP est appliquée. Cette pénalité s'applique dans la limite d'un plafond global de 50 000 euros.

Dans le cas d'un incident de sévérité 5 tel que défini à l'article 3.4.5 du CCTP, une pénalité forfaitaire de 50 000 euros est appliquée si le délai de rétablissement susmentionné est dépassé.

A la date anniversaire du marché, le montant global des pénalités est reversé sous forme d'avoir (décote sur la facture suivante) à l'ensemble des bénéficiaires affectés, au prorata du nombre de lignes qu'ils ont en gestion.

11.13.3 Pénalités liées aux considérations sociales

Pénalités pour défaut de mise en œuvre de la clause sociale d'insertion

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 90 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.

Pénalités pour défaut d'information de l'acheteur concernant la traçabilité sociale des chaînes d'approvisionnement (lot 1 uniquement)

En cas de non-transmission du questionnaire renseigné en annexe 4 de l'acte d'engagement dans un délai de deux (2) mois après notification de l'accord-cadre, il sera appliqué une pénalité de 75 euros par jour de retard.

En cas de non-transmission de la documentation (plan de vigilance et rapport de suivi du plan, documentation sur les autres démarches engagées) dans un délai de six (6) mois après notification de l'accord-cadre puis annuellement à la date anniversaire, il sera appliqué une pénalité de 75 euros par jour de retard.

11.13.4 Pénalités liées aux considérations environnementales

Pénalité pour défaut de transmission du questionnaire relatif aux DEEE

En cas de non-transmission du questionnaire renseigné en annexe 4 du présent CCAP, dans un délai de deux (2) mois au plus tard après notification du marché, il sera appliqué une pénalité de 75 euros par jour de retard.

Pénalité pour défaut de transmission de l'information relative à qualité environnementale des produits proposés au titre du marché

En cas de non-transmission du bilan annuel sur l'information relative à la qualité environnementale des produits proposés au titre du marché prévu à l'article 2.8 du CCTP, il sera appliqué une pénalité de 75 euros par jour de retard.

Pénalité si non transmission du reporting :

Si le titulaire n'a pas transmis les éléments de reporting prévus au présent document dans les deux semaines suivant le 31 janvier de l'année N+1, une pénalité de 100 euros par jour de retard est appliquée.

11.13.5 Seuil d'exonération et plafonnement des pénalités

Seuil d'exonération

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-TIC, les pénalités sont dues par le titulaire, quel que soit leur montant, et dans la limite du plafond fixé au chapitre « Montant plafond » du présent document.

En cas de résiliation d'une prestation ou du marché, les pénalités sont appliquées jusqu'à la veille incluse du jour de la date d'effet de la résiliation.

Montant plafond

Le présent article déroge à l'article 14.1.2 du CCAG-TIC.

L'année de référence des pénalités est calculée à partir de la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre.

Les pénalités sont plafonnées à dix pour cent (10 %) du montant annuel HT des factures émises par l'ensemble des bénéficiaires. Dans le cas où les pénalités atteindraient le plafond susmentionné, l'accord-cadre peut être résilié aux torts du titulaire.

Pénalités liées aux outils permettant le suivi financier de l'accord cadre

En cas de manquement du titulaire à son obligation de prévenir l'acheteur lorsque les consommations atteignent 70 % des quantités/valeurs maximales indiquées par l'acheteur dans les documents de la consultation, il est appliqué une pénalité égale à 5 000 euros.

Article 12 - REGIME FINANCIER

12.1 Détermination, forme et contenu des prix

Les prix sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au mois M0 correspondant au mois de la date limite de remise des offres.

12.1.1 Forme des prix

Le présent accord-cadre est rémunéré sur la base de prix unitaires, définis par unités d'œuvre, fixés au bordereau des prix unitaires (annexe 1 à l'acte d'engagement).

12.1.2 Contenu des prix

Dans le cadre du présent accord-cadre, les prestations sont traitées sur la base des conditions tarifaires figurant dans l'acte d'engagement, lesquelles sont réputées comprendre tous les frais nécessaires à la réalisation des prestations. Le niveau des charges sur lequel le titulaire s'est fondé pour établir lesdits prix emporte engagement de sa part.

Ce niveau de charges peut être dépassé sans supplément de prix pour l'administration. Il couvre notamment :

- 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 ;
- La fourniture des catalogues des tarifs sous le format défini en commun avec l'acheteur ;
- L'ensemble des sujétions particulières inhérentes au contenu même de l'exécution des prestations, y compris les conditions d'exploitation et d'accès des différents lieux d'enlèvement et de livraison. A ce titre, le titulaire ne peut prétendre à aucun supplément de prix, ni à aucune indemnité quelconque ;
- Toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations ;
- La livraison des produits franco de port, d'emballage, de manutention, d'assurances, de stockage, de transport et de déchargement jusqu'au lieu de livraison. Aucun emballage n'est facturé. Toutes les livraisons sont effectuées en « emballage perdu » ou récupérable.

12.1.3 Détermination des prix

- 12.1.3.1. Prix des services de transmissions, des services communs aux unités d'œuvre, des services associés aux lignes, des services annexes et associés aux terminaux et accessoires

Les prix sont fermes et définitifs pour toute la durée du marché pour les prestations des Unités d'œuvre (UO) suivantes :

Lot 1 :

- UO-1.1 Services de transmission de la voix ;
- UO-1.2 Services de transmission de messages ;
- UO-1.3 Services de transmission de données ;
- UO-1.4 Forfaits internationaux ;
- UO-1.5 Services communs aux unités d'œuvres (UO-1.1, UO-1.2, UO-1.3 et UO-1.4) ;
- UO-1.6 Services associés aux lignes ;
- UO-1.7 Prestations annexes ;
- UO-1.8.9 Accessoires ;
- UO-1.8.10 Gamme carte SIM / eSIM ;
- UO-1.9 Services associés aux terminaux et accessoires.

Lot 2 :

- UO-2.1.3 Accessoires ;
- UO-2.2 Services associés aux terminaux reconditionnés.

12.1.3.2. Prix des terminaux mobiles (y compris reconditionnés) et tablettes (UOs-1.8.1 à 1.8.8, UOs-2.1.1 et 2.1.2)

Le tarif public des terminaux mobiles et tablettes est le tarif de vente du titulaire auprès de sa clientèle « entreprise », sans subventions.

Le tarif public des terminaux mobiles reconditionnés est le tarif de vente du titulaire auprès de sa clientèle « entreprise ».

Le catalogue du présent marché comprend l'ensemble des terminaux figurant à l'annexe financière (onglet terminaux et accessoires) à l'acte d'engagement.

Les prix des terminaux mobiles et tablettes (y compris reconditionnés) sont déterminés par application de la remise consentie par le titulaire dans son offre sur ses prix publics, par matériels. Les remises consenties dans son annexe financière à la notification sont applicables et fermes durant toute la durée de l'accord-cadre.

La remise est exprimée soit sous la forme d'un montant fixe, soit sous la forme d'un pourcentage (taux figurant à l'annexe financière (onglet terminaux et accessoires) à l'acte d'engagement) sur les prix publics du titulaire.

Les prix du catalogue (UOs-1.8.1 à 1.8.8, UOs-2.1.1 et 2.1.2) sont révisables à l'expiration d'une période de six (6) mois à compter de la notification du présent accord-cadre. A l'issue de cette première période, les prix sont révisables selon une périodicité trimestrielle.

Cette révision peut avoir lieu à la baisse ou à la hausse par référence aux évolutions du tarif public des matériels exprimées en euro H.T. et figurant en annexe à l'acte d'engagement.

Le titulaire met à jour son catalogue par rapport aux évolutions de ses prix publics.

Le titulaire envoie à l'acheteur, sous peine de forclusion, son catalogue dans les 6 jours ouvrés suivant sa mise à jour. Il donne toutes précisions utiles justifiant les nouveaux prix. Les nouveaux prix font l'objet d'une analyse et acceptation préalable de l'acheteur.

Une fois la mise à jour validée par l'acheteur, ces nouveaux éléments se substituent / s'ajoutent à ceux figurant en annexe 1 à l'acte d'engagement sans qu'il soit nécessaire de conclure un avenant.

Le titulaire met à jour l'annexe financière à l'acte d'engagement par rapport aux évolutions de ses prix publics. Les remises consenties dans son annexe financière à la notification sont applicables et fermes durant toute la durée de l'accord-cadre.

En tout état de cause, ces nouveaux éléments ne peuvent ni modifier les caractéristiques principales de l'accord-cadre, ni avoir pour conséquence de réduire le niveau de qualité de service sur lequel le titulaire s'est engagé ou d'augmenter le prix pour un service équivalent.

Chaque nouvelle version de l'annexe à l'acte d'engagement doit comporter un tableau de suivi des évolutions (date, version, nature des modifications) et permettre de repérer rapidement dans le nouveau document les changements par rapport à la version précédente (par exemple, texte modifié surligné en couleur).

Cette nouvelle version de l'annexe à l'acte d'engagement ainsi établie est datée, numérotée puis communiquée par le titulaire aux bénéficiaires de l'accord-cadre, au plus tard à la date d'entrée en vigueur des nouveaux prix, le tarif public révisé des matériels sur catalogue.

La dernière version émise se substitue à la précédente.

Les nouveaux prix, dûment révisés, entrent en vigueur à compter de la date définie conjointement entre l'acheteur et le titulaire au moment de leurs validations.

Les nouveaux prix s'appliquent aux commandes émises à compter de leur entrée en vigueur.

Les ajouts de terminaux mobiles tablettes et autres matériels se font dans les conditions de l'article 11.11 « Clause de réexamen ».

12.2 **Actualisation des prix fermes**

A l'exception des unités d'œuvre susvisées à l'article 12.1.3.2, les prix sont fermes et définitifs pendant toute la durée du marché.

Les prix fermes sont actualisables pour les unités d'œuvre suivantes (lot 1 uniquement) :

- UO-1.6.8 : Service VIP
- UO-1.7 : Prestations annexes
- UO-1.9.13 : Formation « prise en main » des téléphones ou d'un outil
- UO-1.9.17 : Formation à la réparation des smartphones

Pour ces prix fermes actualisables, le prix est actualisé si un délai supérieur à trois (3) mois s'écoule entre la date à laquelle le soumissionnaire a fixé son prix dans l'offre et la date de début d'exécution des prestations.

Cette actualisation se fait aux conditions économiques correspondant à une date antérieure de trois (3) mois à la date de début d'exécution des prestations. Elle est calculée par l'application de la formule suivante :

$$Pa = P0 \times (V1 / V0)$$

Dans laquelle :

Pa = prix actualisé en euros hors taxes

P0 = prix initial en euros hors taxes

V0 = valeur initiale de l'indice de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 61 – Services de télécommunications – Base 2021 (indice connu définitif au mois d'établissement des prix)

V1 = valeur finale de l'indice de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 61 – Services de télécommunications – Base 2021 (indice connu définitif à la date de révision soit 3 mois avant le début d'exécution des prestations)

12.2.1 Offres promotionnelles

Les prix figurant à l'accord-cadre peuvent faire l'objet d'offres promotionnelles proposées par le titulaire, pour une durée donnée.

Ces offres promotionnelles peuvent notamment porter :

- Sur une diminution des prix nets ;
- Sur une remise supplémentaire exprimée en pourcentage et/ou en montant fixe.

Le titulaire adresse les offres promotionnelles aux services bénéficiaires par tout moyen permettant d'accuser date certaine. Il donne toutes précisions utiles, et notamment la durée de validité de la promotion et la désignation précise des prestations concernées.

À l'expiration de la période promotionnelle, les prix de l'accord-cadre sont ceux à nouveau en vigueur.

L'offre promotionnelle s'applique aux commandes à venir pendant toute la durée de la promotion.

Les éléments associés à l'offre promotionnelle comportant les caractéristiques des produits et la durée de validité doivent être documentés et accessibles auprès des bénéficiaires.

12.3 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.

12.4 Modalités financières

12.4.1 Répartition des paiements

Le règlement des prestations du présent accord-cadre s'établit comme suit :

- Pour les prestations sur abonnement, le titulaire établit une facture mensuelle à terme à échoir, s'il y a lieu au *prorata temporis*, au prononcé de leur admission par l'administration ;
- Pour les communications hors abonnement, le titulaire établit une facture mensuelle à terme échu, au prononcé de l'admission par l'administration ;
- Pour l'acquisition de fournitures et les prestations ponctuelles, le titulaire établit une facture au prononcé de l'admission par l'administration.

Pour le calcul d'un prix *prorata temporis*, il est entendu que le tarif d'un mois incomplet se calcule conformément à la formule suivante : tarif mensuel x (nombre de jours restant à courir jusqu'à l'échéance du mois / nombre de jours du mois).

12.4.2 Retenue de garantie, cautionnement 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, 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 :

o les contrôleurs budgétaires et comptables ministériels (CBCM) rattachés aux ministères pour les dépenses relevant des ordonnateurs principaux ;

o 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.

12.4.3 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 (ou 50 jours maximum pour les établissements publics de santé et les établissements du service de santé des armées). 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 (45) jours suivant la mise en paiement du principal.

12.4.4 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) ;
- La référence de l'accord-cadre ;
- 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 ;
- La quantité et la dénomination précise des produits livrés et des prestations réalisées ;
- Le prix unitaire hors taxes des produits livrés et des prestations réalisées 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 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.

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

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 ;
- 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 le 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.

12.5 **Service fait présumé**

L'ordonnateur peut choisir de mettre en paiement avant vérification du service fait. De ce fait le paiement n'est pas définitif. Dans le cadre du présent marché, le service fait présumé concerne les prestations de services de transmissions, de services communs aux unités d'œuvre et de services associés aux lignes.

Dans le respect des dispositions de l'article 31 du décret n° 2012-1246 modifié du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique, la conformité à l'engagement juridique de la livraison ou de la prestation peut être présumée au regard de la nature de la dépense ou de l'évaluation des risques résultant notamment des dispositifs de contrôles internes de l'ordonnateur.

La procédure de service fait présumé est juridiquement distincte de la procédure de constatation de l'exécution des prestations opérée par les services de l'ordonnateur et le titulaire. Par conséquent, elle est

sans incidence sur les stipulations contractuelles relatives à l'admission ou la réception des prestations telles qu'elles sont prévues au présent accord-cadre.

Gestion des trop-perçus liés au service fait présumé

Si postérieurement au paiement il est constaté que des sommes ont été payées indûment, le titulaire doit, après demande écrite de l'ordonnateur, procéder sans délai au remboursement des sommes concernées par précompte sur les factures à venir. Les montants concernés figurent expressément dans le détail de facturation.

Par exception, en cas d'impossibilité pour le titulaire de procéder au remboursement dans les conditions évoquées ci-dessus, une facture d'avoir correspondant au montant perçu indûment est transmise à l'ordonnateur.

Lorsque la procédure de remboursement ou d'avoir prévue plus haut ne peut être mise en œuvre, l'ordonnateur émet un ordre de recouvrer à l'encontre du titulaire, conformément à l'article 11 du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 modifié relatif à la gestion budgétaire et comptable publique.

12.6 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 :

- communiquer les éléments décrits à l'article 3.2 du CCTP (lot 1) et 7.7 du présent CCTP pour le second lot (état d'activité) ;
- alerter l'acheteur lorsque les consommations atteignent 70 % de la quantité maximale ou 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.

12.7 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 13 - DISPOSITIONS DIVERSES

13.1 Communication

Préalablement à toute communication du titulaire, par voie de presse, commerciale ou publicitaire, relative aux prestations objet de l'accord-cadre, le titulaire transmet aux bénéficiaires et à l'acheteur pour validation, le contenu de la communication envisagée. Aucune communication ne peut être réalisée par le titulaire sans la validation formelle du bénéficiaire et de l'acheteur.

13.2 Collaboration avec des tiers

Dans le cadre du marché, le titulaire s'engage à collaborer, en cas de besoin et à la demande du bénéficiaire selon le cas, avec tous tiers (prestataires et/ou fournisseurs) auquel le bénéficiaire confie des travaux en relation avec les prestations, de manière à assurer la compatibilité entre les prestations et les travaux réalisés par le ou lesdits tiers pour la cohérence et la bonne exécution des prestations objet du marché chez le bénéficiaire.

Cette collaboration s'effectue nécessairement sous le pilotage du bénéficiaire. Le titulaire et les tiers susvisés doivent se communiquer mutuellement les informations (dans le respect des obligations de confidentialité) dont ils disposent et qui sont utiles à la bonne réalisation des prestations concernées, s'informer mutuellement et informer le bénéficiaire notamment de toute difficulté prévisible ou rencontrée dans la réalisation de leurs travaux, de façon à ce que toutes les mesures susceptibles de compenser les difficultés prévues soient prises sans délai. Les transmissions d'informations ne peuvent porter sur le savoir-faire.

13.3 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.

13.4 Langue

Tous les documents remis par le titulaire sont rédigés en langue française.

Dans le cas où le titulaire ne peut délivrer un document en langue française, il le fournit, à sa charge, 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 de l'accord-cadre s'effectuera en français.

13.5 Sous-traitance

L'acceptation des sous-traitants et l'agrément de leurs conditions de paiement sont soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La sous-traitance totale des prestations est interdite.

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 équivalent (téléchargeable sur : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>)

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

L'acheteur doit accepter ou refuser le sous-traitant et agréer ses conditions de paiement. Passé un délai de 21 jours à compter de la remise du DC4 et, le cas échéant, de la remise de l'exemplaire unique pour nantissement (ou du certificat de cessibilité), l'acheteur est réputé avoir accepté le sous-traitant et agréé les conditions de paiement.

En application des dispositions de l'article L.2193-7 du code de la commande publique, le titulaire communique le ou les contrats de sous-traitance à l'acheteur lorsque ce dernier lui en fait la demande sous 15 jours dès réception de la demande.

A défaut de l'avoir produit, le titulaire encourt une pénalité en application des modalités prévues par le CCAG de référence.

En application des dispositions de l'article L.2193-2 du code de la commande publique, il appartient au sous-traitant qui, le cas échéant, fait appel à un sous-traitant de second rang, de faire accepter et agréer les conditions de paiement de ce sous-traitant de second rang par l'acheteur.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le sous-traitant de premier rang doit présenter son sous-traitant par le biais d'un acte spécial de sous-traitance. Il peut utiliser le formulaire DC4 ou équivalent (téléchargeable sur le site de la DAJ <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>), sous réserve de son adaptation par le sous-traitant de premier rang.

Le formulaire adapté doit être signé par le titulaire, le sous-traitant de premier rang et le sous-traitant de second rang avant sa transmission à l'acheteur (contre récépissé ou lettre recommandée).

L'acheteur doit accepter ou refuser le sous-traitant de second rang et agréer ses conditions de paiement. Le silence de l'acheteur gardé pendant 21 jours à compter de la réception de l'acte spécial de sous-traitance vaut acceptation du sous-traitant de second rang et agrément des conditions de paiement.

Le sous-traitant de premier rang ne peut confier au sous-traitant de second rang la totalité des prestations dont il a la charge.

13.6 Propriété intellectuelle

L'acheteur doit être en mesure d'exploiter les livrables obtenus lors de son exécution (supports de présentation des comités de pilotage ou de suivi par exemple) pour répondre à ses objectifs tels que décrits dans le CCTP. Le présent accord-cadre fait application des articles 43 à 46 du CCAG-TIC.

13.7 Assurances

Le titulaire assume la responsabilité de l'exécution des prestations et des dommages qu'il cause à l'acheteur en cas d'inexécution. Dans un délai de quinze jours à compter de la notification de l'accord-cadre 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.

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.

Les sous-traitants doivent fournir les mêmes documents que le titulaire.

13.8 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, 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 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 télé-service " 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.

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).

13.9 Résiliation

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.

L'accord-cadre peut être résilié conformément aux dispositions du CCAG de référence (résiliation pour événements extérieurs ou liés à l'accord-cadre, pour faute du titulaire ou pour motif d'intérêt général).

Outre les cas de résiliation prévus au CCAG de référence, l'accord-cadre peut être résilié pour les motifs suivants : manquement grave et répété à l'engagement d'insertion si le marché public présente une clause

sociale, non-respect du RGPD, non-remplacement de la personne nommément désignée, non-respect des règles de sécurité par le titulaire (art.50 du CCAG-TIC).

Par dérogation au CCAG de référence, en cas de résiliation pour motif d'intérêt général, le titulaire n'a pas le droit à une indemnité de résiliation.

13.10 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.

13.11 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 œuvre de la responsabilité contractuelle des parties à raison de retards ou d'inexécution des obligations qui leur incombent, 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 du bénéficiaire 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, 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 du marché à la demande du titulaire, le bénéficiaire 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 du bénéficiaire. 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 au bénéficiaire 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 (par exemple, l'exercice du droit de retrait par les salariés - art. L. 4531-1 C. travail -, l'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 de l'acheteur

Si l'acheteur 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, 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 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.

L'acheteur 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 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 :

- 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

L'acheteur 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 de l'acheteur 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 de l'accord-cadre ou le cas échéant le lot concerné sur 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 suite à l'annulation d'un bon de commande

L'annulation d'un bon de commande par l'acheteur 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 du titulaire de marchés publics en cas d'accroissement imprévisible de leurs charges économiques.

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 de 10% du montant de la perte effective reste à la charge du titulaire.

Demandes indemnitaires

Les demandes indemnitaires font l'objet d'un mémoire en réclamation transmis à l'acheteur 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 55.2 CCAG TIC) et justifie de manière circonstanciée le préjudice subi, les coûts associés, et leur lien avec l'évènement ayant caractère de force majeure (par exemple, les 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 13.3 « Echanges dématérialisés » du présent CCAP).

13.12 Litiges et contentieux

Le présent marché public est régi par le droit français.

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

7 rue de Jouy

75181 Paris Cedex 04

Tél : +33 1 44 59 44 00

Fax : +33 1 44 59 46 46

Courriel : greffe.ta-paris@juradm.fr

Adresse internet : <http://paris.tribunal-administratif.fr>

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

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

Article 14 - Dérogations au CCAG

Vous trouverez, ci-dessous, la liste des dérogations au CCAG.

Article du CCAP concerné	Article du CCAG dérogé	Commentaire
3.1.1 du CCTP	3.4.1	Désignation du représentant du titulaire
11.2.3	3	Emission et exécution des bons de commande (notification et accusé de réception de la commande)
11.2.3	3.7	Emission et exécution des bons de commande (délai de notification en cas d'observations sur le bon de commande)
11.11.5	33.2.2	Délai de la décision de réception des prestations
11.11.4	30 à 34	Opérations de vérification
11.12	36.1	Garantie des terminaux et accessoires
11.13	14.1.1	Montant et modalités d'application des pénalités
11.13.5	14.1.3	Seuil d'exonération des pénalités
11.13.5	14.1.2	Montant plafond des pénalités
13.9	51	Indemnités de résiliation