

Renouvellement de la certification de systèmes de management ISO 9001 de la DGAC

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES (CCP)

**LOT N°2 : Un audit de renouvellement de la certification ISO
9001 du système de management de la Direction de la
Sécurité de l'Aviation Civile (DSAC) et deux audits de suivi.**

Référence de consultation : 2026DSNADSAC01

Procédure de passation : Procédure adaptée en application des articles L2123-1 1° et R2123-1 1° du code de la commande publique.

Table des matières

PREAMBULE - CONTEXTE	3
I. CLAUSES ADMINISTRATIVES	4
1.1 OBJET DU MARCHE	4
1.2 PROCEDURE DE PASSATION	4
1.3 DOCUMENTS CONTRACTUELS	4
1.4 FORME DU MARCHE	4
1.5 DUREE DU MARCHE ET RECONDUCTION	5
1.6 LIEU D'EXECUTION	5
1.7 REPRESENTATION DES PARTIES CONTRACTANTES	5
1.8 OBLIGATIONS DU TITULAIRE	6
1.9 CLAUSE ENVIRONNEMENTALE	7
1.10 OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE	7
1.11 CONFLITS D'INTERET	7
1.12 DELAIS D'EXECUTION	8
1.13 PENALITES	8
1.14 VERIFICATION ET ADMISSION DES PRESTATIONS	9
1.15 REGIME FINANCIER	9
1.16 STIPULATIONS DIVERSES	10
II. DEROGATIONS AU CCAG/PI	12
III. CLAUSES TECHNIQUES	13
2.1 MISSIONS ET ORGANISATION DE LA DSAC	13
2.2 EXIGENCES RELATIVES AUX PRESTATIONS	16
2.3 COMPETENCES ATTENDUES POUR LA REALISATION DE LA PRESTATION	18
2.4 CALENDRIER D'EXECUTION DU MARCHE	18
2.5 LIVRABLES, CONDITIONS ET DELAIS D'EXECUTION	19

PREAMBULE - CONTEXTE

Au sein du ministère des Transports, la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) est une administration d'Etat, dotée d'un budget annexe, chargée à la fois de réguler le secteur aérien, de certifier et surveiller la sécurité et la sûreté des opérateurs et usagers, et de rendre les services opérationnels du contrôle aérien pour toute l'aviation civile en France. La DGAC emploie environ 11 000 agents, répartis dans trois grands pôles indépendants :

- Un pôle « régalién – support », chargé de la régulation et du suivi des enjeux stratégiques, économiques et sociaux du transport aérien, et des affaires générales ;
- Un pôle « autorité de surveillance » qui, à travers la Direction de la Sécurité de l'Aviation Civile (DSAC), certifie et surveille la sécurité et la sûreté de tous les opérateurs et usagers du secteur aérien en France, qu'ils soient professionnels ou privés ;
- Un pôle « opérationnel », la Direction des Services de la Navigation Aérienne (DSNA), chargé d'opérer les services du contrôle aérien au moyen des centres de contrôle en-route et des tours de contrôle.

Le présent marché concerne le pôle « autorité de surveillance », animé par la DSAC. Pour l'ensemble de ses activités, la DSAC est certifiée ISO 9001 depuis le 5 juin 2012. En 2018 ,2021 puis 2024, son certificat a été renouvelé selon la version 9001 : 2015, il est valide jusqu'au 4 mai 2027. La DSAC souhaite s'engager dans le renouvellement de cette certification en 2027 et en assurer un suivi lors des deux années suivantes.

I. CLAUSES ADMINISTRATIVES

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation d'audit de renouvellement de la certification ISO 9001 du système de management de la Direction de la Sécurité de l'Aviation Civile (DSAC) deux audits de suivi.

Cela comprend les audits suivants :

- Un audit de renouvellement de certification ISO 9001 : 2015 du système de management de la DSAC (Direction la Sécurité de l'Aviation Civile) à l'échéance de fin mai 2027 (Année N) ;
- 2 audits de suivi à l'issue de l'audit de renouvellement (année N+1 et année N+2).

1.2 Procédure de passation

Le présent marché est passé selon la procédure adaptée en application de l'article L.2123-1 1° et R2123 1° du code de la commande publique.

1.3 Documents contractuels

Les pièces du marché sont les suivantes, par ordre de priorité décroissant :

- Pièces particulières :
 - o l'acte d'engagement et son annexe financière ;
 - o le cahier des clauses particulières (CCP) et ses éventuelles annexes ;
 - o l'offre technique du titulaire.
- Pièce générale :
 - o le cahier des clauses administratives générales des marchés publics de prestations intellectuelles issu de l'arrêté du 30 mars 2021.

Le marché est régi par ces seules pièces. Les conditions générales du titulaire ne sont notamment pas applicables.

1.4 Forme du marché

Le marché est traité à prix global et forfaitaire.

La consultation est passée sous la forme d'une procédure adaptée (art. L2123-1-1° du code de la commande publique). Le marché est traité à prix global et forfaitaire.

Code CPV de la consultation :

- 79132000 : services de certification

1.5 Durée du marché et reconduction

Le marché est conclu pour une durée d'un an reconductible 2 fois, soit une durée maximum de trois ans. En cas de reconduction, les prestations ne portent que sur les audits de suivi.

La reconduction est tacite. En cas de non-reconduction, l'acheteur en informe le titulaire en informe le titulaire deux mois au plus tard avant la date anniversaire de notification du marché. Le cas échéant, aucune indemnité n'est due au titulaire.

1.6 Lieu d'exécution

Outre la partie des prestations réalisées dans les locaux du titulaire, les lieux d'exécution des prestations sont ceux de la DGAC (50, rue Henry Farman à Paris XV), mais aussi pour chaque année en France métropolitaine et en outre-mer selon un échantillonnage de sites différents. Pour l'outre-mer, les liaisons se feront depuis la métropole par visioconférence, sauf obligations réglementaires.

1.7 Représentation des parties contractantes

Représentation de l'acheteur

L'acheteur est représenté par le directeur de programme qualité et standardisation de la DSAC ou, en son absence, les agents de la direction de programme qualité et standardisation de la DSAC.

Représentation du titulaire

Le titulaire désigne un interlocuteur unique, habilité à le représenter auprès de l'acheteur, pour les besoins du suivi et de l'exécution du marché. Par dérogation de l'article 3.4.1 du CCAG FCS, le nom, le profil et les coordonnées de cet interlocuteur unique figurent dans le mémoire technique.

Pendant toute la durée du marché, l'acheteur se réserve le droit de demander le remplacement motivé de l'interlocuteur unique.

Si le titulaire souhaite remplacer de son initiative l'interlocuteur unique pendant la durée du marché, il en informe sans délai l'acheteur et lui communique le nom, le profil et les coordonnées du remplaçant. Le remplaçant est soumis à l'approbation de l'acheteur. Le remplaçant proposé doit avoir les compétences et expérience équivalentes à celles de l'interlocuteur unique remplacé.

En aucun cas, le remplacement de l'interlocuteur unique ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

Remplacement des intervenants

La bonne exécution de la prestation au titre du présent marché dépend essentiellement des intervenants désignés pour en assurer la conduite. A ce titre, le titulaire s'engage à ce que l'équipe réalisant les prestations soit conforme à son offre.

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, de compétence et expérience équivalentes à l'intervenant remplacé, est soumis à l'approbation de l'acheteur.

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

Engagements de la DGAC

La DGAC s'engage à fournir au titulaire, pour la réalisation des prestations qui lui sont confiées, tous les matériels et informations jugés nécessaires à la bonne exécution du marché après accord entre les parties.

Un représentant de la DGAC sera disponible pendant toute la durée du marché pour répondre aux éventuelles interrogations des auditeurs du titulaire.

1.8 Obligations du titulaire

Obligation de résultat

Le titulaire est tenu par une obligation de résultat quant à la date d'exécution des prestations qui sera indiquée sur l'ordre de service correspondant.

Obligation de moyen

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer une prestation conforme aux règles de la profession et aux prescriptions du cahier des clauses particulières et de son offre.

Obligation de conseil

Le titulaire est tenu à une obligation de conseil. Il engage sa pleine et entière responsabilité pour ce qui concerne les choix mis en œuvre qu'il a validé, y compris lorsque ceux-ci ont été proposés par la DGAC.

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

Ce devoir de conseil est formel et fondé sur la production d'un rapport qui décrit les risques et menaces et propose des actions pour les réduire.

Dans l'hypothèse où il n'aurait pas respecté cette obligation, le titulaire concerné ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans le marché pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

Le titulaire ne pourra être tenu responsable des conséquences d'une décision de la DGAC différente de celle qu'il aurait préconisée.

Obligation d'information

Le titulaire est tenu de signaler à la personne publique tous les éléments qui lui paraîtraient de nature à compromettre ou à améliorer la bonne exécution des prestations et du marché.

Responsabilité du titulaire

Le titulaire est l'interlocuteur unique et direct de la DGAC et à ce titre est responsable de la totalité des prestations et de leur bonne exécution.

Il ne saurait dégager sa responsabilité dans l'exécution des prestations, sauf à apporter la preuve que le fait à l'origine du non-respect de ses engagements contractuels ne lui est pas imputable et qu'il est constitutif d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit.

De plus, il ne saurait prétendre s'en dégager au motif de la sous-traitance de la prestation par un ou d'autres exécutants.

Mesures de sécurité

Lorsque les prestations sont à exécuter dans un lieu où des mesures de sécurité s'appliquent, notamment dans les zones protégées en vertu des dispositions législatives ou réglementaires prises pour la protection du secret de la défense nationale, le titulaire est tenu de les respecter.

Changement affectant la société

Durant la période de validité du présent marché, le titulaire est tenu de communiquer par écrit à la personne publique tout changement ayant une incidence sur la raison sociale, le statut de la société, y compris les changements d'intitulé de son compte bancaire (il produira à cet effet et le cas échéant un nouveau relevé d'identité bancaire).

S'il néglige de se conformer à cette disposition, le titulaire est informé que la personne publique ne saurait être tenue pour responsable des retards de paiement des factures présentant une anomalie par comparaison aux indications portées sur le marché, du fait de modifications intervenues au sein de la société et dont la personne publique n'aurait pas eu connaissance.

1.9 Clause environnementale

L'ensemble des livrables et des documents relatifs à l'exécution financière (factures) du marché sont expédiés sous forme dématérialisée, en application de l'article 16.2 du CCAG FCS.

1.10 Obligation de confidentialité

Sauf mention contraire du pouvoir adjudicateur, l'ensemble des informations, documents et objets portés à la connaissance du titulaire ou produits par lui dans le cadre du présent marché sont réputés confidentiels. En dehors de toute autorisation expresse du pouvoir adjudicateur, le titulaire s'engage à ne divulguer ces informations, documents et objets qu'à l'équipe dédiée à la réalisation de ce marché, ainsi qu'à ses éventuels cotraitants et sous-traitants, en prenant toutes les mesures nécessaires pour que ces informations, documents ou objets ne soient pas divulgués, publiés ou communiqués à des tiers, y compris de manière fortuite, durant l'exécution du marché et à l'issue de son exécution. Le titulaire évite par tout moyen toute perte ou subtilisation d'informations, documents ou objets relatifs au présent marché.

Le titulaire s'engage à tenir la liste exhaustive des personnes ayant pu avoir l'accès aux informations, documents et objets relatifs au présent marché. Il communique spontanément au représentant du pouvoir adjudicateur cette liste mise à jour lors d'adjonction d'une nouvelle personne à l'exécution de la prestation.

L'acheteur pourra demander au titulaire à tout moment de lui retourner les supports d'informations, documents et objets confidentiels qui lui auraient été fournis. En tout état de cause, le titulaire s'engage à ne conserver aucune copie de ces supports d'informations, documents et objets, sur quelque support que ce soit, à l'exception de celles strictement nécessaires dans le cadre des obligations légales et réglementaires auxquelles il est tenu.

La violation de l'obligation de confidentialité par le titulaire pourra entraîner la résiliation du marché aux torts du titulaire.

Le titulaire se reconnaît par ailleurs tenu à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les informations, faits et décisions dont il aurait la connaissance ou qu'il aurait produit au cours de l'exécution du présent marché y compris s'ils ont déjà été rendus publics, qu'ils soient ou non signalés comme présentant un caractère confidentiel. Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces informations, faits et décisions et toute remise de documents à des tiers sans l'accord préalable de la personne publique.

Il est rappelé que le libre accès aux documents administratifs tel que garanti par la loi relève du ressort exclusif du pouvoir adjudicateur.

1.11 Conflits d'intérêt

Le titulaire respecte les règles de déontologie relatives à sa profession ainsi que l'intérêt public, commandant de ne pas accepter de mission pour un tiers qui reviendrait à méconnaître la nécessaire loyauté due, dans le cadre de cette mission, à l'État.

Définition du conflit d'intérêt

Le titulaire est en situation de conflit d'intérêt dès lors qu'il a un intérêt, direct ou indirect (par exemple par l'intermédiaire d'une filiale), de nature notamment économique ou commerciale, pouvant raisonnablement être regardé comme étant de nature à influencer ou paraître influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif de la prestation qui lui est confiée.

Modalités de prévention du conflit d'intérêt

Déclaration obligatoire

Le titulaire, doit explicitement informer au cours de l'exécution du marché s'il se trouve en situation de conflit d'intérêts.

Il doit également fournir tout document sur demande de l'acheteur si le risque est identifié par ce dernier.

Dès lors qu'il estime qu'un risque de conflit d'intérêt existe, le titulaire :

- identifie la nature et l'ampleur du conflit d'intérêt ou du risque de conflit d'intérêt ;
- présente toutes les mesures prises pour prévenir la survenance du conflit d'intérêt ou pour remédier à tout conflit d'intérêt constaté.

L'acheteur se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire en cas d'absence de déclaration ou de fausse déclaration.

Conséquence de la présence de conflit d'intérêts

Au vu des éléments fournis par le titulaire et des informations qu'il détient, l'acheteur décide si le titulaire se trouve dans une situation de conflit d'intérêt.

Le cas échéant, l'acheteur peut confier l'exécution des prestations à un tiers au présent marché. Si le conflit d'intérêts naît pendant l'exécution du marché, il est mis un terme à ce dernier, avec admission au prorata des prestations déjà réalisées.

Marchés ultérieurs

Le titulaire est susceptible de se voir exclure de prochaines consultations de la DGAC sur des sujets connexes à ceux du présent marché s'il s'avère que la réalisation des prestations du présent marché sont susceptibles de constituer un conflit d'intérêt ou de nuire à l'égalité de traitement des candidats.

1.12 Délais d'exécution

La notification du marché vaut ordre de service de démarrage des prestations. Les délais d'exécution figurent aux articles relatifs aux clauses techniques du présent CCP. Le délai est compté en jours calendaires, il inclut les jours non ouvrés, fériés et les périodes de congé. Les délais peuvent être prolongés dans les conditions du CCAG PI.

1.13 Pénalités

Tout manquement du titulaire à ses obligations peut donner lieu à pénalité. Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable et elles sont dues dès le premier euro. Elles ne sont pas soumises à l'application de la TVA.

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

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

Par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG/FCS, en cas de dépassement du délai contractuel d'exécution des prestations, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable, 100 € H.T par jour de retard.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG, aucune exonération de pénalité n'est mise en œuvre.

1.14 Vérification et admission des prestations

Les opérations de vérification sont réalisées dans les conditions fixées au CCAG.

Les décisions d'admission, d'ajournement, de réfaction et de rejet sont prises dans les conditions fixées au CCAG. La décision d'admission, des prestations peut prendre la forme d'un simple mail en ce sens.

1.15 Régime financier

Forme et contenu des prix

Le marché est conclu à prix forfaitaire définitif. Ce prix n'est ni actualisé, ni révisé.

Les prix sont réputés inclure :

- l'ensemble des frais de déplacement et d'hébergement des intervenants du prestataire ;
- tous les frais annexes et les matériels nécessaires à l'exécution des prestations ;
- toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations ;
- la cession des droits de propriété intellectuelle,
- Les frais de transport, hébergement et hôtellerie nécessaire pour le déplacement sur site.

Avances

Sans objet.

Périodicité des acomptes

La périodicité d'envoi des demandes d'acompte par la titulaire est fixée à trois mois. Le prix forfaitaire peut être fractionné, si la prestation ou la partie de prestation à laquelle le prix se rapporte n'est pas achevée. Une fraction du prix, qui est égale au pourcentage d'exécution de la prestation, est dans ce cas déterminée en faisant application, si l'acheteur le demande, de la décomposition des prix.

Cependant, lorsque le titulaire du marché est une petite ou moyenne entreprise ou un artisan au sens de l'article R. 2151-13, une société coopérative de production, un groupement de producteurs agricoles, une société coopérative d'artisans, une société coopérative d'artistes ou une entreprise adaptée, ce délai est ramené à un mois pour les marchés de travaux, et, sur demande du titulaire du marché, pour les marchés de fournitures et de services (art. 2191-22 du code de la commande publique).

Délais de paiement et 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. La date de début du délai est déterminée selon les modalités de l'article R. 2192-32 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.

Mentions de facturation obligatoires

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures du titulaire font apparaître les mentions listées à l'article D2192-2 du code de la commande publique relatif aux mentions obligatoires des factures sous forme électronique.

Taux de TVA

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

Monnaie

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

Transmission des états d'acompte et des factures

La transmission des factures s'effectue par voie dématérialisée. Le titulaire a le choix entre plusieurs modes de transmission des factures :

1) 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.

2) 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 le dépôt ou saisie de factures, le suivi du traitement des factures, l'adjonction et téléchargement de pièces complémentaires, etc.

3) 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.

Préalables techniques et réglementaires : pour connaître les conditions techniques (guide utilisateurs du portail, kit de raccordement technique et spécifications du format normalisé d'échange) et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des factures, le titulaire est invité à consulter le portail internet suivant : <https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/>

Pour tout renseignement complémentaire, le titulaire peut s'adresser à <https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=e3s1> / rubrique « nous contacter ».

Attention : dans Chorus-Pro, la DGAC est considérée comme un service "hors Etat", il faudra cocher "non" dans la zone "le destinataire est-il un service de l'Etat ?".

1.16 Stipulations diverses

Assurance

Le titulaire est tenu aux obligations mentionnées à l'article 9 du CCAG FCS.

Traitement de données à caractère personnel

Le titulaire, et le cas échéant ses sous-traitants, est tenu de respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel, et notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen, dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), 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.

Propriété intellectuelle des résultats

L'utilisation des résultats s'effectuent dans les conditions de l'article 37 du CCAG-FCS. La cession des droits de propriété intellectuelle est comprise dans le prix du présent marché et ne fait pas l'objet d'une ligne spécifique à l'annexe financière à l'acte d'engagement (DPGF).

Résiliation et exécution aux frais et risques

Le marché peut être résilié dans les conditions fixées au CCAG et dans le présent CCP. En cas de résiliation aux torts du titulaire, la DGAC peut faire procéder à l'exécution par un tiers des prestations prévues, aux frais et aux risques du titulaire qui devra supporter l'augmentation des dépenses en résultant, par rapport aux prix du marché.

Clauses de réexamen

En application de l'article R2194-1 du code de la commande publique relatif aux marchés publics, il est prévu une clause de réexamen lorsqu'un nouveau titulaire remplace le titulaire initial du marché public, dans le cas notamment d'une cession du marché public ou à la suite d'une opération de restructuration, de fusion, d'acquisition ou d'insolvabilité du titulaire initial, à condition que les autres conditions du marché restent inchangées.

Après avoir été informée par le titulaire du marché du projet de cession du marché, la DGAC signifiera par écrit (courriel) son accord de principe à la substitution du titulaire initial. Le nouveau titulaire devra remplir les conditions qui avaient été fixées par la DGAC pour la participation à la procédure de passation du marché public initial.

Pour effectuer le transfert du marché, la DGAC enverra au titulaire du marché un acte de transfert à remplir et à lui retourner signé. La substitution effective du titulaire initial s'opérera à compter de la signature par la DGAC de l'acte de transfert qui lui aura été remis, sous réserve que le nouveau titulaire du marché lui ait remis l'ensemble des documents administratifs qui lui seront demandés dans l'acte de transfert.

Le marché pourra également faire l'objet d'un avenant en cas d'évolution notable du périmètre à auditer.

Emploi de la langue française

Conformément aux dispositions de la loi 94-655 du 4 août 1994, la langue française est obligatoire pour la désignation, l'offre, la présentation, le mode d'emploi ou d'utilisation, la description de l'étendue et des conditions de garantie d'un bien, d'un produit ou d'un service. En conséquence, tous les documents remis par le titulaire au titre du présent marché doivent comporter au moins un exemplaire rédigé en langue française. Seul cet exemplaire est contractuel.

Différends et litiges

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.

Le présent marché est soumis au droit français.

Tout litige dans le cadre du présent marché est soumis au tribunal administratif de Paris pour les aspects concernant les modalités d'exécution du marché et au tribunal de grande instance de Paris pour les questions relatives à la propriété intellectuelle.

II. DEROGATIONS AU CCAG/PI

Liste récapitulative des articles du CCAG PI auxquels il est dérogé :

Article CCP	Déroge à l'article CCAG/FCS	Objet
1.7	3.4.1	Représentation du titulaire
1.9	16.2	Clause environnementale
1.13	14.1.1	Pénalités de retard
	14.1.3	Exonération des pénalités

III. CLAUSES TECHNIQUES

2.1 Missions et organisation de la DSAC

En tant qu'autorité nationale de surveillance au sein de la DGAC, la DSAC est un service à compétence nationale. Ses 850 agents sont répartis entre le siège à Paris (260 agents) et les 9 directions interrégionales (590 agents) en métropole et dans les départements d'outre-mer (Antilles-Guyane et Océan Indien).

La répartition des effectifs est la suivante (chiffres au 1^{er} janvier 2026) :

DSAC/EC	273	<i>Paris 15ème, Paris 20ème et Orly</i>
DSAC/AG	37	<i>Martinique, Guadeloupe, Guyane</i>
DSAC/CE	58	<i>Lyon</i>
DSAC/N	125	<i>Athis-Mons, Roissy, Beauvais, Lille</i>
DSAC/NE	56	<i>Strasbourg, Bâle-Mulhouse, Dijon, Metz-Nancy</i>
DSAC/O	78	<i>Brest, Nantes, Tours, Rennes</i>
DSAC/OI	29	<i>Saint-Denis-de-la-Réunion, Mayotte</i>
DSAC/S	62	<i>Toulouse, Montpellier</i>
DSAC/SE	76	<i>Aix-en-Provence, Nice, Ajaccio, Marseille</i>
DSAC/SO	54	<i>Bordeaux, Biarritz, Poitiers</i>
Total DSAC/IR	575	
Total DSAC	848	

Des missions nombreuses et variées

Les missions de la DSAC sont nombreuses et variées. La DSAC délivre des autorisations, certificats et autres actes techniques ou administratifs. Par ailleurs, elle exerce une surveillance continue des opérateurs et usagers. Dans les régions, elle assure également une présence quotidienne auprès des acteurs locaux, élus, riverains et fournit son expertise auprès des préfets et autres services de l'Etat.

Du fait d'une activité aéronautique historiquement très présente en France, la DSAC surveille une grande diversité d'acteurs et délivre une grande variété d'agréments et autorisations, notamment : une centaine de certificats de transporteurs aériens pour les compagnies avions ou hélicoptères, plus de 2 500 inspections de sécurité sur aéronefs français et étrangers chaque année, environ 15 000 licences de pilotes professionnels et 100 000 licences de pilotes privés, environ 70 certificats d'aéroports, une quinzaine de certificats de prestations de contrôle aérien (dont la DSNA au sein de la DGAC), ou encore un grand nombre d'agréments de sûreté. Cette activité place la DSAC comme un acteur majeur au sein du système européen des autorités nationales de surveillance, sous le contrôle de la Commission européenne et de l'Agence de l'Union européenne pour la Sécurité Aérienne (EASA) située à Cologne.

Un référentiel essentiellement international et européen

La DSAC obéit à un cadre réglementaire fixé essentiellement par des normes internationales et européennes, ainsi que, dans une moindre mesure, par des textes nationaux. Toutes ces exigences s'appliquent aussi bien aux opérateurs qu'à la DSAC elle-même en tant qu'autorité nationale soumise à des exigences de standardisation européenne et internationale. La DSAC traduit ces exigences à travers ses méthodes de surveillance décrites dans ses manuels et procédures internes. Depuis 2015, un manuel commun à l'ensemble des domaines, appelé MS-GEN (manuel du système de management – généralités), définit le contexte général et les exigences communes, tandis que chaque manuel métier

décrit les méthodes et bonnes pratiques spécifiques à chaque domaine. En tant que service à compétence nationale, la DSAC veille à ce que chaque agent et service de la DSAC applique correctement tout ce référentiel, garantissant ainsi un traitement fiable et équitable des « clients » (opérateurs et usagers) sur l'ensemble du territoire.

Des métiers à forte expertise technique

Les métiers de la DSAC sont marqués par une forte technicité aéronautique, qui se traduit par une présence élevée dans ses effectifs d'un grand nombre d'ingénieurs, techniciens supérieurs, pilotes et experts sous contrat. Pour réaliser ses missions, la DSAC s'appuie d'abord sur la compétence de ses personnels, dont un peu plus de 600 agents détenant une licence d'exercice dans leur domaine technique d'intervention. La DSAC s'appuie également sur des partenaires de la DGAC et sur des prestataires externes, notamment le Service Technique de l'Aviation Civile (STAC) et l'Organisme du Contrôle en Vol (OCV) au sein de la DGAC, ainsi que la Direction Générale de l'Armement (DGA) et l'Organisme pour la Sécurité de l'Aviation Civile (OSAC).

Tous ces contrôles, inspections et audits réalisés par la DSAC sont généralement sanctionnés par la délivrance, le renouvellement ou le retrait d'autorisations, certificats, licences, approbations, agréments délivrés par délégation du ministre chargé de l'Aviation Civile, ou dans certains cas, notamment en matière de sûreté, par les préfets.

En complément de ces missions de certification et de surveillance, la DSAC fournit son assistance et son expertise technique aux autres directions de la DGAC et notamment à la DTA (Direction du Transport Aérien) en participant à la préparation des évolutions réglementaires. Elle fournit également cette expertise à des autorités étrangères dans le cadre des programmes de coopération internationale de l'aviation civile.

La répartition des tâches au sein de la DSAC

La DSAC comprend un échelon central à Paris (appelé DSAC/EC) et des directions interrégionales (appelées DSAC/IR) réparties en métropole et outre-mer.

L'échelon central fixe la stratégie, pilote les activités et ressources, harmonise les méthodes et assure une veille technique et réglementaire, tandis que les DSAC/IR appliquent les méthodes de surveillance pour les opérateurs et usagers dont elles ont la charge et sont le point d'entrée local des nombreux interlocuteurs sur le terrain (élus, services de l'Etat, entreprises de transport aérien, industriels, fédérations, associations, usagers...).

L'échelon central (DSAC/EC), situé à Paris, comprend :

- l'équipe de direction : le directeur de la DSAC, son adjoint, le cabinet, la direction de programme qualité et standardisation, le directeur de programme chargé des affaires européennes, le conseiller pour les affaires territoriales, le directeur de programme développement durable et la directrice de programme cybersécurité ; la direction de la stratégie, des ressources et de l'innovation (DSAC/SRI) ;
-
- les cinq directions techniques : « coopération européenne et réglementation de sécurité (DSAC/ERS), « personnels navigants » (DSAC/PN), « navigabilité et opérations » (DSAC/NO), « aéroports et navigation aérienne » (DSAC/ANA), « sûreté » (DSAC/SUR) ;
- la mission « évaluation et améliorations de la sécurité » (DSAC/MEAS) ;

Les directions interrégionales de la DSAC sont au nombre de 9 :

- la DSAC Antilles-Guyane (DSAC/AG, siège Fort-de-France) ;
- la DSAC Centre-Est (DSAC/CE, siège Lyon Saint-Exupéry) ;
- la DSAC Nord (DSAC/N, siège Athis-Mons) ;
- la DSAC Nord-Est (DSAC/NE, siège Strasbourg Entzheim) ;
- la DSAC Ouest (DSAC/O, siège Brest Guipavas) ;

- la DSAC Océan Indien (DSAC/OI, siège Saint-Denis) ;
- la DSAC Sud (DSAC/S, siège Toulouse Blagnac) ;
- la DSAC Sud-Est (DSAC/SE, siège Aix-en-Provence) ;
- la DSAC Sud-Ouest (DSAC/SO, siège Bordeaux Mérignac).

Le système de management de la DSAC

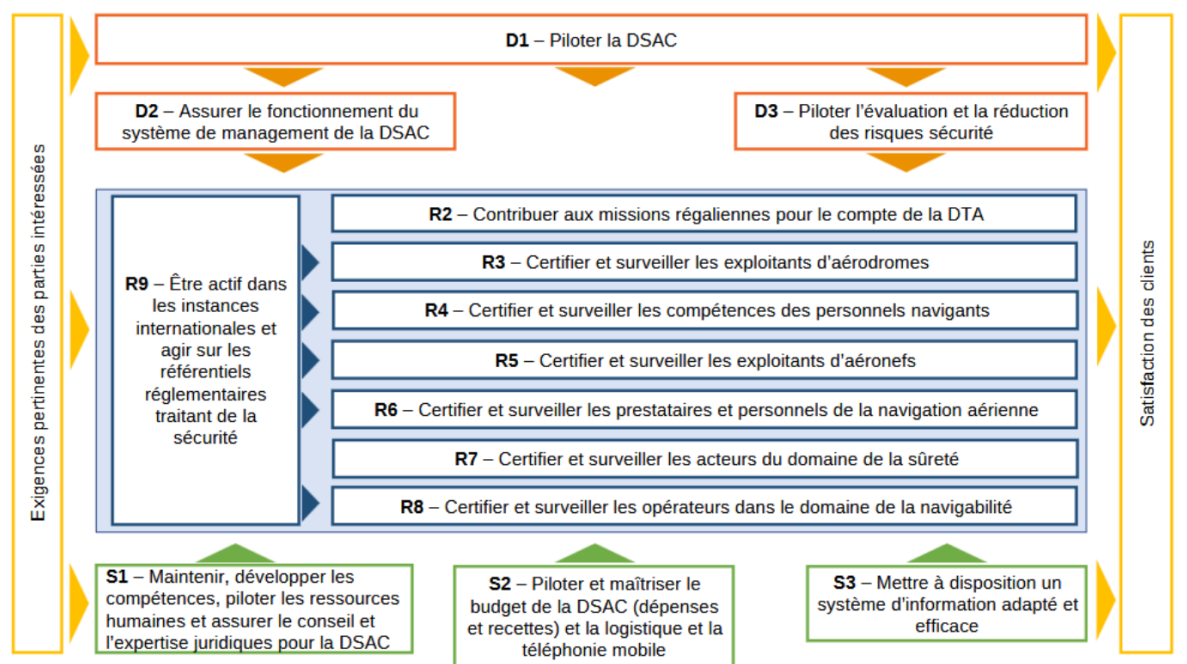
La DSAC, créée en 2009, est certifiée ISO 9001 depuis 2012 pour l'ensemble de ses activités.

Par ailleurs, elle doit répondre à des exigences européennes qui s'imposent aux autorités nationales de l'aviation civile en matière de gestion de la sécurité, dérogations, moyens alternatifs de conformité, consignes, mais également en matière de management et système de gestion, documentation, ressources humaines, infrastructures et moyens, désignation des responsabilités, gestion de la conformité incluant un système d'audit interne, archivage des documents, gestion des risques et changements.

Compte tenu qu'une large partie de ces exigences européennes rejoignent les exigences ISO, la DSAC a mis en place un système de management intégré lui permettant de répondre à l'ensemble des exigences normatives et réglementaires.

Ce système de management s'applique à l'ensemble des personnels de la DSAC et couvre l'ensemble des missions.

Pour mieux répondre aux exigences de ses clients, communiquer avec ses partenaires nationaux et internationaux et améliorer de manière continue son fonctionnement et ses performances, la DSAC s'appuie sur une cartographie des processus (voir schéma ci-après) comprenant 3 processus de direction, 8 processus de réalisation et 3 processus support.



21 août 2025

Le directeur de programme qualité et standardisation de la DSAC, placé auprès du directeur de la DSAC, assure le pilotage global du système de management en vue d'assurer la conformité aux exigences européennes de gestion et le maintien du certificat ISO 9001. Dans ce cadre, il pilote, avec

son équipe, l'organisation des revues de performance, la réalisation du plan d'audits internes, la gestion des audits externes (EASA et ISO), le suivi global des actions de mise en conformité et d'amélioration, l'adaptation du référentiel transverse, la mise en place des outils, la communication, ainsi que l'animation et l'accompagnement du réseau Qualité (responsables Qualité dans chaque DSAC/IR et référents nationaux de processus à l'échelon central) en vue d'une bonne appropriation du système par les agents de la DSAC.

Pour en savoir plus sur la DSAC

Pour mieux connaître les activités de la DSAC, le candidat est invité à consulter les informations disponibles sur le site Internet: <https://www.ecologie.gouv.fr/>

Le candidat peut également consulter la dizaine de petites vidéos métiers sur YouTube ou Dailymotion du Ministère de la Transition écologique, mot clé « métiers DSAC ».

Pour plus de détails sur l'organisation de la DSAC, le candidat est invité à consulter, sur Légifrance (décret, arrêté) et au Bulletin Officiel du Ministère (décision) :

- le décret modifié n°2008-1299 créant la DSAC ;
- l'arrêté du 09 juillet 2025 portant organisation de la DSAC ;
- la décision du 18 juillet 2025 portant organisation de l'échelon central de la DSAC.

2.2 Exigences relatives aux prestations

Le présent marché comprend les prestations suivantes :

- un audit de renouvellement de la certification ISO 9001 : 2015 du système de management de la DSAC d'ici la fin mai 2027 (année N) ;
- deux audits de suivi à l'issue de l'audit de renouvellement (courant des années N+1 puis N+2).

Echantillonnage et choix des sites à auditer

Le prestataire procède à l'évaluation réelle des activités de la DSAC à partir d'un échantillonnage tel que proposé dans son offre. Cet échantillonnage prend en compte l'organisation interne de la DSAC et la répétition de tâches identiques sur ses différents sites d'implantation.

Le titulaire réalise les activités de manière à optimiser les moyens de la DSAC. Il adopte une démarche responsable quant à l'environnement, c'est-à-dire la plus économe possible quant à l'empreinte environnementale de ses déplacements.

L'échantillonnage comprend à la fois des entités de l'échelon central (dont systématiquement la direction de la DSAC, processus D1-D2) et des DSAC/IR (dont systématiquement la direction locale, processus D1-D2). Il est intéressant que les processus audités à l'échelon central, au niveau du pilotage de ces processus, soient également audités dans au moins une DSAC/IR pour en vérifier la déclinaison et la bonne appropriation.

En ce qui concerne les DSAC/IR, il est proposé que le titulaire en audite 3 chaque année, ce qui permet de voir les 9 DSAC/IR sur la durée du marché. Pour chaque DSAC/IR, l'audit devrait couvrir, outre les processus D1-D2 vus systématiquement, 2 à 3 autres processus au choix parmi ceux déjà audités à l'échelon central.

Les prestations peuvent être réalisées de la manière suivante :

Prestations	Sites	Processus
Poste n° 1 (2027)	Échelon central + DSAC/IR n°1, n°2, n°3	Tous les processus
Échelon central + DSAC IR n°4, n°5, n°6 (2028)	Échelon central + DSAC IR n°4, n°5, n°6	D1-D2-D3 + une partie des autres processus (échantillonnage)
Poste n°3 (2029)	Échelon central + DSAC IR n°7, n°8, n°9	D1-D2-D3 + une partie des autres processus (échantillonnage)

Déroulé des prestations

Pour chaque audit, les prestations comprennent :

- la préparation de l'audit, qui permet de préciser le calendrier envisagé (processus et thèmes audités, sites géographiques, personnes à auditer, durée consacrée à chaque entretien, plages nécessaires aux déplacements inter-sites ou inter-entretiens, temps de débriefing et pauses) ;
- une réunion de cadrage avec l'auditeur et DSAC/Q ;
- la réalisation de l'audit, en identifiant les éventuels points d'amélioration et de non-conformité et en restituant les résultats de l'audit de manière claire et concise, en les réexpliquant aux agents si nécessaire, afin de faciliter les actions qui en découleront ;
- la rédaction et la remise du rapport d'audit ainsi que des fiches décrivant les non-conformités ;
- l'analyse du plan d'actions correctives présenté par la DSAC pour lever ses non-conformités ;
- la remise du certificat en cas de conformité établie à l'issue de la prestation n°1 « audit de renouvellement ».

Le titulaire précise les activités pouvant être menés à distance lors des différentes phases de l'audit, et celles qui sont menées en présentiel.

Il précise dans quelles conditions les entretiens d'audits, notamment pour les sites outre-mer de la DSAC, peuvent être réalisés par visioconférence et non en présentiel, en utilisant au mieux les préconisations du COFRAC.

Dans la mesure du possible, les entretiens sont conduits par 2 auditeurs : le responsable d'audit désigné au lancement de la prestation, accompagné d'un second auditeur. Ils mènent ensemble les réunions d'ouverture et de clôture, et a minima les entretiens avec l'équipe de direction (D1-D2). Ils peuvent éventuellement se répartir les entretiens des autres processus.

La prestation commence toujours par une réunion d'ouverture organisée depuis l'échelon central puis une réunion de clôture à l'issue de l'audit. Par ailleurs, quand l'équipe d'audit se rend dans une DSAC/IR, une prise de contact au démarrage puis un débriefing global sont également prévus sur place entre l'équipe d'audit et tous les audités rencontrés.

Enfin, il est rappelé que les entretiens d'audit ne doivent en aucun cas interférer sur les activités opérationnelles de la DSAC.

2.3 Compétences attendues pour la réalisation de la prestation

Références générales

Le titulaire du présent marché doit avoir reçu une accréditation quant à sa capacité et sa conformité à procéder à une certification selon la norme ISO 9001 en vigueur. Cette accréditation doit être délivrée par un centre d'accréditation tel que le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) ou par un organisme signataire de l'accord européen multi latéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation.

L'organisme respectera les dispositions de l'ISO 19011 et de l'ISO 17021.

Les auditeurs doivent être certifiés (ICA ou IRCA) pour les audits de système de management pour le référentiel considéré.

Un curriculum vitae des auditeurs appelés à intervenir dans le cadre du présent marché est demandé dans le mémoire méthodologique ; ce dernier doit mettre en exergue leurs références en matière d'audits et de certification.

Les auditeurs doivent parler, lire et écrire couramment la langue française.

Compétences particulières

Les auditeurs doivent respecter les exigences suivantes :

- comprendre le contexte opérationnel, culturel et social de la DSAC ;
- connaître les exigences et réglementations applicables à la DSAC en matière de système de management (y compris lorsque la base documentaire réglementaire est en langue anglaise) ;
- avoir le souci permanent de l'efficacité, en définissant les priorités et en se concentrant sur les sujets importants et structurants (la DSAC est déjà soumise à de nombreux audits internes et externes) ;
- faire preuve de bonnes capacités d'adaptation, à travers une expérience significative et diversifiée en audits d'entreprises mono et multi-sites, de tailles et de secteurs d'activité divers ;
- avoir une expérience d'audits de systèmes de management auprès d'organismes délivrant des prestations de services selon un mode comparable à la DSAC ;
- avoir une expérience d'audits dans le domaine de l'aviation civile serait un plus ;
- faire preuve de pédagogie, s'exprimer simplement et se mettre à la portée des audités.

2.4 Calendrier d'exécution du marché

- Le titulaire désigne un responsable d'audit qui sera l'interlocuteur privilégié de la DSAC dès la phase de préparation de l'audit. Les dates des entretiens d'audit sont fixées d'un commun accord entre le responsable d'audit et l'équipe qualité-standardisation de la DSAC, selon un travail collaboratif et itératif. L'équipe qualité-standardisation de la DSAC centralise les contacts concernant la mise au point du calendrier pour l'ensemble des services audités.
- Les périodes suivantes sont rappelées à titre indicatif (voir tableau du paragraphe 2.10.2 précédent) :
 - Prestation n°1 (2027) : audit de renouvellement de la certification ISO 9001 : 2015 du système de management de la DSAC, devant être mené dans un délai assurant un renouvellement du certificat pour le 5 mai 2027 au plus tard, sauf raisons imputables à la DSAC, d'où l'importance d'un calendrier adapté dans l'offre du titulaire ;
 - Prestation n°2 (2028) : audit de suivi numéro 1, un an après l'audit initial ;
 - Prestation n°3 (2029) : audit de suivi numéro 2, un an après l'audit de suivi numéro 1.

2.5 Livrables, conditions et délais d'exécution

Livrables fournis en amont par la DSAC

La DSAC s'engage à mettre à la disposition du titulaire l'ensemble des documents relatifs au fonctionnement de son système de management, notamment :

- sa note de politique qualité montrant l'engagement de la direction ;
- son manuel du système de management (dit « MS-GEN ») fixant les dispositions transverses aux différents domaines techniques d'activité de la DSAC (ce manuel est complété de manuels spécifiques aux différents domaines techniques, qui établissent les procédures de pilotage et réalisation des différentes activités) ;
- sa cartographie des 14 processus et les 14 fiches de processus associées ;
- ses comptes rendus de revues annuelles de direction et de processus ;
- ses lettres annuelles d'engagement performance fixant les objectifs stratégiques annuels, les cibles d'indicateurs et les ressources allouées ;
- ses récents tableaux de bord performance quadrimestriels ;
- son organigramme, ses effectifs et textes d'organisation en vigueur ;
- les résultats de ses audits internes ;
- et tout autre document qu'elle jugerait utile de porter à la connaissance du titulaire.

Livrables à fournir par le titulaire et délais d'exécution

Les livrables à fournir par le titulaire, sous format électronique et/ou sous format papier, sont :

- avant chaque audit, la **désignation du responsable d'audit** pour lancer la préparation de la prestation le plus en amont possible (au minimum 3 mois) ;
- le **plan d'audit** élaboré en collaboration avec la DSAC, précisant les lieux, dates et horaires d'entretiens, ainsi que les entités, processus et fonctions audités, les thèmes à aborder et les auditeurs prévus ;
- le document **support de présentation de la réunion de clôture de l'audit**, présentant les principales conclusions et constats relevés lors de l'audit ;
- le **rapport d'audit** comprenant a minima une synthèse ainsi qu'une présentation détaillée des points forts, points faibles, non-conformités mineures ou majeures, et opportunités d'amélioration. Ce rapport sera adressé à la direction de programme qualité-standardisation de la DSAC dans le mois suivant l'audit ;
- en cas de conformité établie lors de l'audit de renouvellement en 2024, le **certificat ISO 9001 : 2015** avec kit de communication associé (logos et marques).

Ces livrables attendus et leurs différents délais d'exécution sont résumés dans le tableau ci-après :

Année	Délais d'exécution	Travail attendu et livrables (en gras)
Année N-1 précédant chaque audit	-Pour l'audit de renouvellement : dans les 15 jours ouvrés suivant la date de notification de l'OS -Pour les deux audits de suivi: au plus tard la première quinzaine de novembre de l'année précédant l'audit	Désignation du responsable d'audit pour lancer la préparation de la prestation
	Dans le mois suivant la désignation du responsable d'audit	1. Le responsable d'audit doit fournir à l'équipe qualité-standardisation de la DSAC un projet de plan d'audit précisant le calendrier proposé (processus et thèmes, sites géographiques et services/responsables, durée consacrée à chaque entretien, plages nécessaires aux déplacements inter- sites ou inter-entretiens). 2. Travail collaboratif entre l'équipe qualité-standardisation de la DSAC et le responsable d'audit pour finaliser le plan d'audit (voir étape suivante).
Année N de chaque audit	Au plus tard le 15 février	A l'issue du travail collaboratif avec la DSAC, le responsable d'audit fournit un plan d'audit finalisé .
	Entre avril et mai	Réalisation de l'audit et fourniture d'un support de présentation en réunion de clôture, avec les premières conclusions de l'audit.
	Au plus tard 1 mois après la fin de l'audit	Un rapport final d'audit , identifiant les points forts, les non-conformités, les remarques et les axes d'amélioration éventuels. Ce rapport est adressé à l'équipe qualité-standardisation de la DSAC.
Année N	Au plus tard 1 mois après l'audit	En cas de conformité établie, le certificat de conformité aux exigences de la norme ISO 9001 :2015 avec kit de communication associé (logos et marques).