



MINISTÈRE DES TRANSPORTS
DIRECTION GÉNÉRALE DE L'AVIATION CIVILE
DIRECTION DES SERVICES DE LA NAVIGATION AÉRIENNE



Direction de la sécurité (DSEC) de la DSN A

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

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (CCP)

**LOT 1 : audit de renouvellement de la certification ISO 9001
du système de management de la Direction de la Navigation
Aérienne (DSNA) 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 RECONDUCTIONS	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	8
1.15 REGIME FINANCIER	8
1.16 STIPULATIONS DIVERSES	10
II. DEROGATIONS AU CCAG/PI	11
III. CLAUSES TECHNIQUES	12
3.1 PRESENTATION DE LA DSNA	12
3.2 EXIGENCES EN MATIERE DE SYSTEME DE MANAGEMENT	12
3.3 ORGANISATION	13
3.4 DEMARCHE DSNA EN MATIERE DE SYSTEME DE MANAGEMENT ET OBJECTIF	14
3.5 SITUATION EN TERMES D'AUDITS	14
3.6 LIVRABLES DANS LE PROCESSUS D'AUDIT	15
3.7 ACCREDITATION DES ORGANISMES PROCEDANT A LA CERTIFICATION	16
3.8 REFERENCES ET COMPETENCES DES AUDITEURS	16
3.9 QUALITE DE LA PREPARATION ET DU RAPPORT D'AUDIT	17
3.10 ORGANISATION DES ENTRETIENS D'AUDIT	17
ANNEXE	18

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 « régalien – 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 « opérationnel », confié à la DSNA. Pour l'ensemble de ses activités, la DSNA est certifiée ISO 9001 depuis 2006. En 2024, son certificat a été renouvelé, il est valide jusqu'au 2 juillet 2027. La DSNA 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 des Services de la Navigation Aérienne (DSNA) et deux audits de suivi.

Cela comprend les audits suivants :

- Un audit de renouvellement de certification ISO 9001 : 2015 du système de management de la DSNA (Direction des Services de la Navigation Aérienne) à l'échéance de fin mars 2027 (Année N) ;
- 2 audits de suivi à l'issue de l'audit de renouvellement (année N+1 et année N+2).

Les activités de la DSNA faisant l'objet de la certification étant réalisées de la même manière sur différents sites, tous sous l'autorité et le contrôle de la DSNA, le titulaire s'attachera à mettre en place des procédures appropriées d'échantillonnage des sites à la fois au moment de l'audit de renouvellement et des deux audits suivants.

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 reconductions

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 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

Le représentant de l'acheteur est la directrice de la sécurité (DSEC) de la DSNA. Il est chargé de suivre et de coordonner l'exécution du présent marché.

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.

Par ailleurs, les moyens de communications à distance (téléphone, visio) sont utilisés, dans la mesure du possible, pour les réunions de travail entre l'acheteur et le titulaire de marché.

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 trouvent 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 : https://portail.chorus-pro.gouv.fr/aife_csm/?id=aife_contact / 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 signer. 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	Pénalités

III. CLAUSES TECHNIQUES

3.1 Présentation de la DSNA

La Direction des Services de la Navigation Aérienne (DSNA) est un service à compétence nationale qui relève de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) qui relève elle-même du ministère des Transports.

La DSNA a pour mission de fournir les services de la navigation aérienne afin d'assurer un écoulement sûr, fluide et respectueux de l'environnement pour les aéronefs évoluant dans l'espace aérien et sur les aérodromes contrôlés qui lui ont été confiés, à savoir essentiellement en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer.

3.2 Exigences en matière de système de management

La DSNA en tant que prestataire de services de navigation aérienne opérant dans l'Union européenne, doit être certifiée apte à fournir les services de la navigation aérienne par l'autorité de surveillance désignée par la France, conformément aux exigences précisées *dans le règlement d'exécution (UE) 2017/373 de la Commission établissant les exigences communes pour la fourniture de services de navigation aérienne*.

Les principales exigences sont de disposer :

Depuis le 23 décembre 2006 :

- d'un Système de Management de la Sécurité
- d'un Système de Management de la Sûreté

Depuis le 23 décembre 2007 :

- d'un Système de Management de la Qualité (SMQ)

Note : conformément au règlement d'exécution (UE) 2017/373 du 1er mars 2017, la certification ISO 9001 est un moyen de conformité mais n'est pas une obligation pour les prestataires de services de navigation aérienne

Historique de la certification de prestataire de services de la navigation aérienne délivré par l'autorité de surveillance :

- **2006** : certificat initial obtenu pour une durée de 4 ans.
- **2010** : renouvellement du certificat pour 6 ans.
- **2016** : renouvellement du certificat pour une durée illimitée à compter du 14 décembre 2016 sous réserve du maintien de la conformité avec les conditions de délivrance.
- **2020** : certificat de prestataire ATS, ATFM, ASM, CNS et AIS pour une durée illimitée
- **2022** : extension du certificat de prestataire au service FPD.

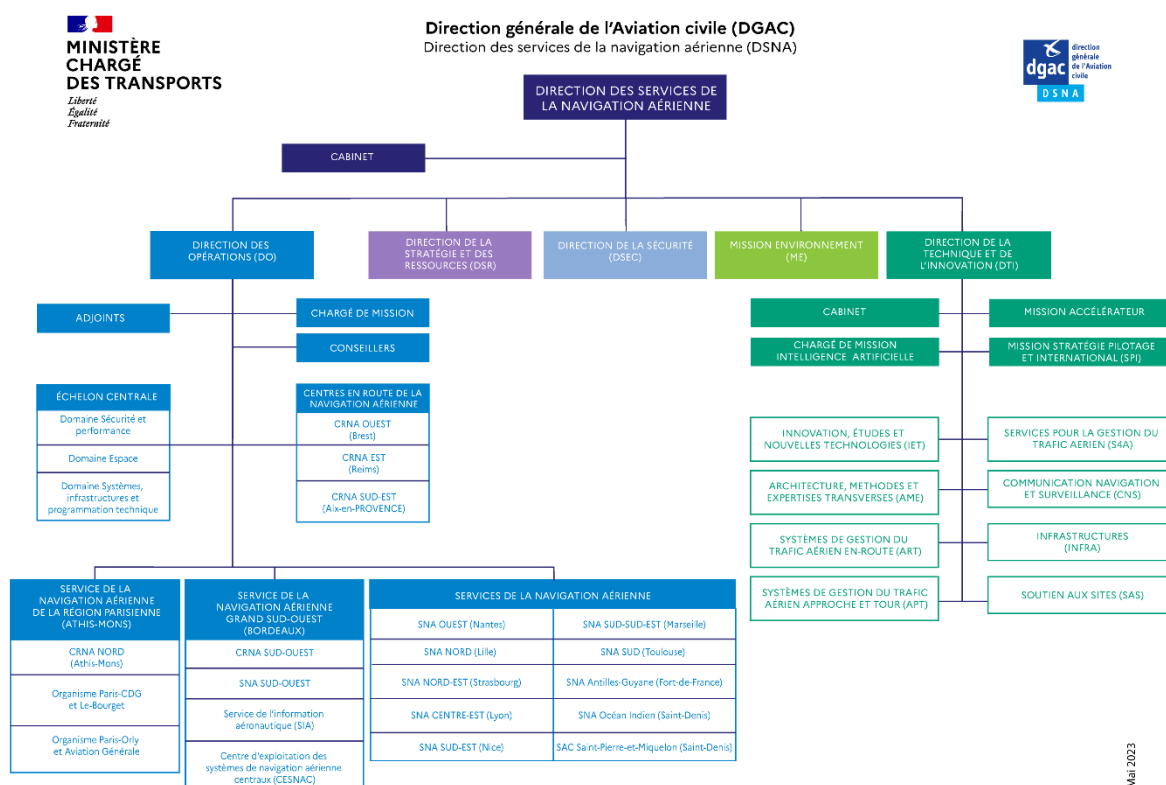
La DSAC (direction de la sécurité de l'aviation civile) établit annuellement un plan de surveillance de la DSNA afin de vérifier la mise en œuvre de son Système de Management Intégré, dans le cadre de la réglementation applicable aux prestataires de services de la navigation aérienne...

D'autre part, la DSNA est certifiée organisme de formation de contrôleur aérien par la DSAC conformément au règlement européen (UE) 2015/340 de la Commission du 20 février 2015 déterminant les exigences techniques et les procédures administratives applicables aux licences et certificats de contrôleur de la circulation aérienne.

3.3 Organisation

Le service à compétence nationale DSNA a été créé en mars 2005 suite à la réorganisation de la DGAC. La DSNA comprend 3 entités principales :

- * **DSNA-EC** = L'échelon central (environ 100 agents)
- * **DO** = la Direction des Opérations qui comprend environ 6100 agents (elle-même dotée d'un échelon central (DO/EC) d'environ 100 agents)
- * **DTI** = La Direction de la Technique et de l'Innovation (environ 500 agents)



Les SNA (Services de la Navigation Aérienne), ont la responsabilité des organismes des services de la circulation aérienne de type « approches » et « aérodromes » de leur région de compétence. Les 11 SNA couvrent 85 aérodromes de France métropolitaine et des départements d'outre-mer.

Les CRNA (Centres En Route de la Navigation Aérienne), sont 5 organismes des services de la circulation aérienne en charge du trafic aérien « en croisière » c'est à dire dès lors que l'aéronef a quitté la proximité de l'aérodrome et jusqu'à ce qu'il s'en approche à nouveau en vue de transiter ou d'atterrir.

Le CESNAC : Centre d'Exploitation des Systèmes de la Navigation Aérienne.

Le SIA : Service de l'Information Aéronautique

Les SNA-RP regroupent l'ensemble des organismes de la navigation aérienne de la région parisienne (CRNA/N, organisme CDG/Le Bourget et organisme Orly/Aviation Générale) pour renforcer la cohérence et la synergie entre ces entités.

Le SNA-GSO regroupe l'ensemble des organismes de la navigation aérienne de la région grand Sud-Ouest (CRNA-SO, SNA-SO, SIA, CESNAC).

Parmi les quelques 6774 agents que compte la DSNA, **environ 5000 assurent des fonctions opérationnelles H24, (essentiellement ≈ 3100 contrôleurs aériens, ≈1100 électroniciens, ≈ 800 techniciens).** Les agents assurant des fonctions opérationnelles H24 sont organisés en équipes qui

travaillent par rotation sur des créneaux de jour, de nuit, en semaine ou week-end et jours fériés. **Aucun agent ne travaille exclusivement de nuit ou de jour, ou les jours fériés ou les week-ends.**

Pour mieux connaître les activités de la direction des services de la Navigation aérienne, le candidat est invité à consulter les documents disponibles sur le site Internet du ministère : www.ecologique-solidaire.gouv.fr > Accueil > Politiques publiques / de A à Z > Aviation civile > Navigation aérienne > Contrôle aérien.

Pour plus de détails sur l'organisation de la DSNA, le candidat est invité à consulter : Arrêté du 28 décembre 2021 portant organisation de la direction des services de la navigation aérienne (direction générale de l'aviation civile, direction des services de la navigation aérienne) consultable sur le site [Légifrance](http://legifrance.gouv.fr) [Note du 5 février 2024 modifiant la note du 28 décembre 2021](#) portant organisation de la direction des services de la navigation aérienne

3.4 Démarche DSNA en matière de système de management et objectif

En 2002 :

- **Système de management de la sécurité (SMS) :** Conformément aux 1ères exigences européennes en vigueur en 2002, un système de management de la sécurité (SMS) a été mis en place;
- **Systèmes de management de la qualité (SMQ) :** 8 entités de la DSNA se sont lancées **individuellement** dans une démarche de certification ISO 9001. A cette époque, l'objectif était de mieux structurer l'organisation, les circuits de données et les interfaces propres à chaque entité et de les formaliser. Le choix de démarches individuelles se fondait sur une meilleure appropriation et donc implication des entités et des agents eux-mêmes.

2005 : 8 entités de la DSNA étaient certifiées individuellement ISO 9001 (DTI sauf la partie R & D, SIA, CESNAC et 5 CRNA).

2006 : le système de management de la sécurité (SMS) est étendu et formalisé au niveau global de la DSNA (exigences réglementaires européennes – certification DSNA en tant que prestataire de services de navigation aérienne par la Direction du Contrôle de la Sécurité (DCS) incluant le SMS).

2007-2008 : Certification initiale ISO 9001 de chaque SNA et consolidation de la démarche SMQ DSNA globale.

2009 : Certification ISO 9001 globale pour l'ensemble des services de la DSNA.

2012 : Re-certification de la DSNA et intégration du service de Saint-Pierre et Miquelon dans le périmètre de la certification.

2015 : Re certification de la DSNA en tant qu'organisme multi sites sur la base d'un échantillonnage des sites existants.

2018 : Re certification de la DSNA ISO 9001:2015

2021 : Re certification de la DSNA ISO 9001:2015

2024 : Re certification de la DSNA ISO 9001:2015

3.5 Situation en termes d'audits

Actuellement le système de management de la DSNA est soumis à de multiples audits :

- **Audits par la DSAC des services de la DSNA :**
 - o dans le cadre de la certification DSNA en tant que prestataire de services de navigation aérienne (exigence européenne / surveillance externe) ;

- en tant qu'organisme de formation de contrôleur aérien (règlement européen (UE) 2015/340 de la Commission du 20 février 2015 déterminant les exigences techniques et les procédures administratives applicables aux licences et certificats de contrôleur de la circulation aérienne).
- **Audits ISO 9001 par un organisme agréé** en vue du renouvellement et du maintien de la certification ISO 9001 de la DSNA ;
- **Audits par l'ANSSI** sur le domaine de la cyber-sécurité / sécurité informatique.
- **Audits nationaux** des services de la DSNA pilotés par DSEC dans le cadre de la surveillance interne sur les domaines sécurité, sûreté, environnement et qualité ;
- **Audits locaux** menés en interne par les entités.

En raison de cette multiplicité d'audits, la DSNA est attachée à un renouvellement de son certificat ISO 9001 en tant qu'organisme multi sites sur la base d'un échantillonnage des sites existants.

3.6 Livrables dans le processus d'audit

La DSNA met à la disposition du ou des auditeurs :

- la déclaration de politique de la direction au titre du système de management intégré, sujet de la certification ;
- le manuel de management intégré de la DSNA ;
- la cartographie des processus et les fiches processus associées ;
- le compte rendu de la dernière revue de direction et des revues de processus ;
- un organigramme de la DSNA ;
- les effectifs et sites compris dans le périmètre de certification ;
- le règlement (UE) 2017/373 en vigueur ;
- le règlement (UE) 2015/340 en vigueur.

Livrables à fournir par l'organisme d'audit

Les livrables sont fournis à la DSNA sous format électronique.

L'organisme d'audit fournit à la DSNA :

- Pour le mémoire technique, un document précisant pour la durée totale de la prestation, les modalités d'échantillonnage en fonction du nombre total de sites de la DSNA (métropole et Outre-mer) et du type d'activités réalisées par chacun d'eux.
- Et les livrables précisés dans le tableau suivant.

Année	Période	Travail attendu et livrables (en gras)
Année N-1 de chaque prestation	A la notification du marché plus 15 jours en 2026 et les 15 premiers jours de novembre pour les années suivantes	Désignation du responsable d'audit pour lancer la préparation de la prestation
	Au cours du premier mois après la désignation du responsable d'audit	1. Fourniture à la DSEC par le responsable d'audit d'un 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 avec la DSEC pour finaliser le plan d'audit.
	Au plus tard le 15 janvier 2027 pour la première année du marché et au plus tard le 15 décembre pour les années suivantes	Fourniture du plan d'audit finalisé.
Année N de chaque prestation	Deuxième quinzaine de mars	Réalisation de l'audit
	Au plus tard 15 jours après la fin de l'audit	Un rapport d'audit, identifiant les points forts, les non-conformités, les remarques et les axes d'amélioration éventuels. Ce rapport est adressé à la DSEC
Année 2027	Dans un délai de 2 mois à compter de la date de la fin de 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).

Ressources logistiques pour la prestation

Les services fournissent les moyens nécessaires à la bonne exécution de la prestation durant la durée de l'audit (locaux, salles de réunion et vidéoprojecteurs, dispositifs de visioconférence).

Les services informent de même l'organisme et/ou l'auditeur des mesures de sécurité à suivre sur le site.

L'auditeur est accompagné sur site par un représentant de la DSEC et/ou du service audité.

Les services de la DSNA ne fournissent pas :

- de véhicule pour les déplacements ;
- la nourriture et l'hébergement à la charge de l'organisme certificateur pendant la durée de l'audit.

3.7 Accréditation des organismes procédant à la certification

Les organismes habilités à répondre au présent marché doivent avoir reçu une accréditation quant à leur capacité et leur 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.

3.8 Références et compétences des auditeurs

Références générales

Les auditeurs doivent être titulaires d'une qualification délivrée par l'Institut de Certification des Auditeurs (ICA) ou par un organisme similaire.

Un curriculum vitae des auditeurs appelés à intervenir est présenté dans le mémoire méthodologique ; ce dernier doit mettre en exergue leurs références dans les domaines de la certification. Les auditeurs doivent parler, lire et écrire couramment la langue française.

Compétences particulières

Les auditeurs doivent respecter les **exigences de la norme 19011-2018** (Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental) et doivent plus particulièrement :

- définir les priorités et se concentrer sur les sujets importants (la DSNA est déjà soumise à un grand nombre d'audits internes et externes) ;
- avoir une expérience d'audits d'entreprises multi-sites ;
- avoir une compétence d'audit auprès de grands groupes industriels, si possible internationaux ;
- si possible, avoir une expérience d'audits de système dans le domaine de l'aviation civile.

3.9 Qualité de la préparation et du rapport d'audit

Les auditeurs doivent respecter les exigences de la norme 19011-2018 (Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental) et doivent plus particulièrement :

- préparer le plan d'audit en 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) ;
- choisir un échantillonnage pour la réalisation des audits sur site ;
- identifier les points de non-conformité et restituer les résultats de l'audit de manière claire et concise afin d'en faciliter la correction - les expliquer aux agents en cas de besoin ;
- identifier les points d'amélioration ;
- proposer des recommandations.

3.10 Organisation des entretiens d'audit

Les audits doivent être organisés de manière à :

- optimiser les moyens de la DSNA ;
- prendre en compte les contraintes opérationnelles de la DSNA.
- la réalisation des entretiens de l'audit pourra être effectuée à distance en utilisant au mieux les préconisations du COFRAC.

Annexe 1. Effectifs détaillés par entités

Conformément à l'organigramme présenté :

- DSNA-EC a autorité hiérarchique sur l'ensemble des entités.
- DO-EC a autorité hiérarchique sur le SIA, le CESNAC, les CRNA et SNA.

Précisions complémentaires :

- Deux tiers des agents de la DSNA travaille par rotation en équipe H24 au sein de la Direction des Opérations. Ces agents sont situés dans les CRNA, SNA ou au CESNAC.
- Les SNA ou les organismes CDG-Le Bourget et Orly- Aviation Générale pour les SNAs-RP pilotent régionalement l'activité des aérodomes situés dans leur zone de compétence. Le siège de ces entités est en principe basé sur l'aérodrome ayant le plus de trafic.
- Le regroupement des CRNA-N, Organisme Roissy CDG-Le Bourget, Organisme, Orly-Aviation Générale et des CRNA-SO, SNA-SO au sein respectivement des SNAs-RP et du SNA-GSO permet de mutualiser les fonctions supports mais les activités assurées par les CRNA et ces organismes sont identiques à celles réalisées par les autres CRNA et SNA.
- Le CESNAC est chargé d'assurer l'administration, l'exploitation et le suivi des systèmes informatiques et réseaux à caractère national de la navigation aérienne nécessaires au bon fonctionnement des CRNA et SNA.
- Les entités en charge du pilotage national des processus sont identifiées dans le tableau suivant.

Les zones géographiques sont fournies à titre indicatif dans le tableau ci-dessous

Organisme/service/centre/direction	Total général
CDG/LB	486
CESNAC	110
CRNA/E	482
CRNA/N	546
CRNA/O	457
CRNA/SE	583
CRNA/SO	443
DO	101
DSNA	167
DSNA/SPM	40
DTI	442
ORY/AG	355
RP/DIR	2
SIA	133
SNA/AG	235
SNA/CE	295
SNA/GSO	12
SNA/N	170
SNA/NE	273
SNA/O	261
SNA/OI	74
SNA/S	221
SNA/SE	317
SNA/SO	265
SNA/SSE	307
Total général	6777

Annexe 2. La cartographie DSNA

