



**MINISTÈRE
DE L'ACTION
ET DES COMPTES
PUBLICS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Agence pour l'informatique
financière de l'État**

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES

ENQUÊTES DE SATISFACTION

26_AIFE_ENQUÊTES_SATISFACTION

APPEL D'OFFRES OUVERT :

Passé en application des articles L.2124-2, R.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la commande publique dans sa version en vigueur au jour de la publication de l'avis d'appel public à la concurrence.

Table des matières

Article 1 - OBJET DU MARCHÉ	4
Article 2 - ALLOTISSEMENT	4
Article 3 - PROCÉDURE DE PASSATION	4
Article 4 - FORME DU MARCHÉ	4
Article 5 - DURÉE DU MARCHÉ	4
Article 6 - LIEU D'EXÉCUTION	5
Article 7 - PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ	5
Article 8 - CONTEXTE ET OBJECTIFS	5
8.1 Objet des prestations	5
8.2 Objectifs de l'enquête de satisfaction	5
Article 9 - PRESTATIONS ATTENDUES	6
9.1 Prestation forfaitaire : réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle – UO 1	6
9.2 Prestations complémentaires : augmentation de périmètre d'une enquête annuelle – UO 2	14
Article 10 - Protection des données à caractère PERSONNEL	15
10.1 Description du traitement	15
10.2 Obligations du titulaire vis-à-vis de responsable du traitement	15
10.3 Exercice des droits des personnes	16
10.4 Notification des violations de données à caractère personnel	16
10.5 Aide du titulaire dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations	17
10.6 Mesures de sécurité	17
10.7 Sort des données en fin de marché ou sur demande de l'AIFE	17
10.8 Délégué à la protection des données	17
10.9 Registre des catégories d'activités de traitement	17
10.10 Documentation	18
Article 11 - MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	18
11.1 Représentation des parties	18
11.2 Délais d'exécution et de livraison	19
11.3 Obligations du titulaire	19
11.4 Obligations générales de la Personne Publique	20
11.5 Conditions d'exécution des prestations	20
11.6 Constatation de l'exécution des prestations	22
Article 12 - Clause de réexamen pour prise en compte des innovations	23
12.1 Objet de la clause	23
12.2 Conditions de mise en œuvre	23
12.3 Procédure	24
12.4 Effets	24
12.5 Limites	24
Article 13 - RÉGIME FINANCIER	24
13.1 Forme et contenu des prix	24
13.2 Avances	25
13.3 Acomptes	26
13.4 Retenue de garantie	26
13.5 Émission et transmission des factures	26
Article 14 - Pénalités de retard	27
14.1 Généralités	27
14.2 Caractère non libératoire des pénalités	27
14.3 Cumul des pénalités et autres sanctions	28
14.4 Pénalités en cas d'ajournement ou de rejet	28
14.5 Pénalités et résiliation	28
14.6 Pénalités pour retard de livraison des livrables	28
Article 15 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	29
15.1 Droits concédés par la personne publique	29
15.2 Résultats du marché et utilisation des résultats	29
15.3 Garantie des droits cédés	30
15.4 Méthode, savoir-faire et connaissances antérieures	30
Article 16 - DISPOSITIONS DIVERSES	30
16.1 Langue	31
16.2 Responsabilité et assurance	32
16.3 Vérifications périodiques de la régularité de la situation fiscale et sociale du titulaire	33
16.4 Résiliation	33
16.5 Litiges et contentieux	34
Article 17 - système de management de la qualité et de la sécurité	34
17.1 Système de management de la qualité	34

17.2	Le système de management de la sécurité	35
Article 18 - DÉROGATIONS		35
ANNEXE 1 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ		36

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la préparation, la réalisation et l'analyse d'enquêtes portant sur l'ensemble des prestations proposées par l'Agence pour l'Informatique Financière de l'État (AIFE), dans le cadre de la réalisation de ses missions (projets, maintien en conditions opérationnelles du système d'information dont elle a la responsabilité, accompagnement des utilisateurs, urbanisation).

ARTICLE 2 - ALLOTISSEMENT

Conformément aux dispositions de l'article L.2311-10 du code de la commande publique précité, le marché n'est pas alloti.

En effet, la dévolution en lots séparés aurait pour conséquences :

- de nuire à la cohérence d'ensemble des enquêtes de satisfaction : il est nécessaire que le calcul des niveaux de satisfaction soit effectué de manière cohérente entre les différents domaines de l'enquête, afin de pouvoir mener des comparaisons entre ces domaines, et de pouvoir calculer de manière homogène l'indicateur de satisfaction globale de l'AIFE,
- de complexifier le pilotage des prestations et d'en augmenter le coût de manière disproportionnée.

ARTICLE 3 - PROCÉDURE DE PASSATION

Le présent marché est passé selon la procédure de l'appel d'offres ouvert (AOO) en application des articles L.2124-2, R.2124-2 et R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la commande publique dans sa version en vigueur au jour de la publication de l'avis d'appel public à la concurrence.

ARTICLE 4 - FORME DU MARCHÉ

Le présent marché constitue au sens de l'article L2125-1 (1°), des articles R2162-1 à R2162-6 et des articles R.2162-13 à R.2162-14 du code de la commande publique, un accord-cadre à bons de commande conclu avec un seul opérateur économique.

Le présent marché n'est pas alloti

Il est conclu à prix unitaires et s'exécute par le biais de bons de commande.

L'accord cadre est conclu sans minimum mais avec un maximum en valeur, en application de l'article R 2162-4 du code de la commande publique.

Le montant maximum de ce marché, sur 48 mois, est de 300 000,00 € HT, soit 360 000,00 € TTC, sans préjudice de l'application d'éventuelles révisions des prix qui viendront le cas échéant, s'y ajouter en cours d'exécution.

A noter que ce montant maximum ne correspond pas au montant estimatif du présent marché.

ARTICLE 5 - DURÉE DU MARCHÉ

Le marché est conclu pour une durée 24 mois reconductible deux fois tacitement pour une période de 12 mois.

Le marché prend effet à compter de la date de notification au Titulaire.

La durée s'entend comme la durée maximale de validité du marché, à savoir la période pendant laquelle l'AIFE peut émettre des bons de commande.

ARTICLE 6 - LIEU D'EXÉCUTION

Les prestations sont réalisées dans les locaux du titulaire sur le territoire d'un pays de l'Union Européenne et, le cas échéant, dans les locaux de l'Administration (en Ile de France) (pour ce qui concerne les phases de cadrage des enquêtes et les réunions de présentation définies à l'article 10 du présent CCP).

ARTICLE 7 - PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Le marché est soumis aux dispositions du Code de la commande publique dans sa version annexée à l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique et au décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique.

Les documents contractuels sont énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

- **l'acte d'engagement et son annexe financière, dûment remplis, datés et signés électroniquement ;**
- **le présent cahier des clauses particulières (CCP) et ses annexes le cas échéant ;**
- **le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de prestations intellectuelles (PI) par l'arrêté du 30 mars 2021 ;**
- **l'offre technique du titulaire ;**
- **les actes spéciaux de sous-traitance.**

ARTICLE 8 - CONTEXTE ET OBJECTIFS

8.1 Objet des prestations

Dans le cadre de sa démarche qualité (norme ISO 9001:2015) et du suivi de ses objectifs, l'AIFE effectue des enquêtes de satisfaction.

Ces enquêtes portent sur l'ensemble des prestations que l'AIFE propose dans le cadre de la réalisation de ses missions (projets, maintien en conditions opérationnelles du système d'information dont elle a la responsabilité, accompagnement des utilisateurs, urbanisation). Elles sont découpées en « domaines » qui correspondent au croisement entre une ligne de produits mise en œuvre par l'AIFE et une population d'utilisateurs qui est interrogée.

Elles seront conduites chaque année, sur la durée du présent marché, selon une périodicité annuelle. Des enquêtes infra-annuelles complémentaires peuvent également être menées le cas échéant.

Le présent marché a pour objet la préparation, la réalisation et l'analyse de ces enquêtes.

8.2 Objectifs de l'enquête de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction permettent de mettre en œuvre des plans d'action visant à l'amélioration des prestations de l'AIFE, dans le cadre des exigences de la norme ISO 9001:2015. La définition de ces plans d'action et leur suivi ne font néanmoins pas partie du présent marché.

Elles contribuent également au calcul de l'indicateur de performance annuel « Indice de satisfaction des bénéficiaires des prestations de l'AIFE », dans le cadre du programme budgétaire n° 218 « Conduite et pilotage des politiques économiques et financières », et de son action n°7 « Pilotage des finances publiques et projets interministériels ».

Chaque année, une cible est fixée dans le cadre de la préparation du projet de loi de finances pour l'année N et inscrite au projet annuel de performance (PAP) publié en annexe du projet de loi de

finances. Le résultat de l'indicateur est fourni par l'AIFE début février de l'année N+1 et figure au rapport annuel de performance (RAP) de l'année N annexé au projet de loi de règlement du budget et d'approbation des comptes de l'année N.

L'indicateur constitue ainsi une mesure tout à la fois du niveau de satisfaction des usagers et clients et une mesure précise de la performance des prestations offertes dont la connaissance est indispensable au pilotage de l'activité de l'agence.

Sur ce point, voir <https://www.budget.gouv.fr/documentation/documents-budgetaires/exercice-2021/projet-de-loi-de-finances/budget-general/gestion-des-finances-publiques>

ARTICLE 9 - PRESTATIONS ATTENDUES

9.1 Prestation forfaitaire : réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle – UO 1

La prestation pour la réalisation d'une enquête de satisfaction doit permettre de sonder de façon objective, neutre et détaillée, l'ensemble des utilisateurs des produits et des services proposés par l'AIFE, quant à leur degré de satisfaction.

9.1.1 Périmètre des populations interrogées

Le Système d'Information Chorus, mis en œuvre et maintenu en conditions opérationnelles par l'AIFE, s'est construit peu à peu depuis 2007. Aux applications « Chorus Cœur » et « Chorus Formulaires » (système d'information financière, comptable et budgétaire de l'État), sont venues s'ajouter de nombreuses applications s'adressant à des populations d'utilisateurs différentes : Chorus Déplacements Temporaires (gestion des frais de déplacement), Chorus Pro (facturation électronique) PLACE (plate-forme des achats de l'État) et PISTE (plateforme d'API management).

Les 9 domaines de l'enquête de satisfaction annuelle par mail, au croisement des lignes de produits et des populations utilisatrices, sont les suivants :

1. Utilisateurs de Chorus Cœur

Cette population est composée uniquement d'agents de l'État, pour lesquels le ministère d'appartenance est indiqué dans le fichier fourni par l'AIFE. Le nombre d'utilisateurs (environ 25 000) n'est pas susceptible d'évoluer de façon significative. Le fichier fourni par l'AIFE comporte, en respect du RGPD¹, les données strictement nécessaires au traitement : adresse mail et code d'identification du ministère d'appartenance. Cette identification permettra ensuite une analyse détaillée de certains des résultats, notamment la note de satisfaction globale, par sous-catégorie d'utilisateurs.

Il convient que le titulaire interroge tous les utilisateurs listés dans le fichier après qu'il a procédé, en tant que de besoin, au nettoyage et au dédoublonnage des adresses mail au sein de ce fichier.

2. Utilisateurs de Chorus Formulaires

Cette population est également composée d'agents de l'État pour lesquels le ministère d'appartenance est indiqué dans le fichier fourni par l'AIFE.

Le nombre d'utilisateurs (environ 45 000) n'est pas non plus susceptible d'évoluer de façon significative. Le fichier fourni par l'AIFE comporte, en respect du RGPD, les données strictement nécessaires au traitement : adresse mail et code d'identification du ministère d'appartenance. Cette identification permettra ensuite une analyse détaillée de certains des résultats, notamment la note de satisfaction globale, par sous-catégorie d'utilisateurs.

Il convient que le titulaire interroge tous les utilisateurs listés dans le fichier, après qu'il a procédé au nettoyage et au dédoublonnage des adresses mail au sein de ce fichier.

Le titulaire devra également identifier puis regrouper les adresses mail des agents qui sont à la fois utilisateurs de Chorus Cœur et de Chorus Formulaires, pour en constituer une population à part entière pour le questionnaire, afin de ne les interroger qu'une seule fois (au moyen d'un seul mail de

¹ Règlement Général sur la Protection des Données

sollicitation) avec des questions regroupées et posées une seule fois et les questions pour les utilisateurs Chorus Cœur et les utilisateurs Chorus Formulaires posées dans un ordre aléatoire.

Il faudra néanmoins comptabiliser ensuite ces utilisateurs deux fois au moment de l'analyse détaillée des résultats, à la fois en tant qu'utilisateurs de Chorus Cœur et en tant qu'utilisateurs de Chorus Formulaires (donc comme s'ils avaient été interrogés deux fois, une fois pour chaque outil).

Il ne sera pas nécessaire de mener une analyse détaillée sur cette population particulière de « doubles utilisateurs ».

3. Utilisateurs de Chorus Déplacements Temporaires (Chorus DT)

Cette population est également composée d'agents de l'État, pour lesquels le ministère d'appartenance est indiqué dans le fichier fourni par l'AIFE. Le nombre d'utilisateurs total de l'application (plus de 300 000 actuellement) est susceptible d'augmenter pendant la durée du marché. Néanmoins, l'AIFE fournira au titulaire chaque année une sélection d'environ 25 000 à 40 000 utilisateurs de Chorus DT à interroger, qui représente les plus actifs de l'année. Le fichier comporte, en respect du RGPD, les données strictement nécessaires au traitement : adresse mail et code d'identification du ministère d'appartenance. Cette identification permettra ensuite une analyse très détaillée de certains des résultats, par exemple la note de satisfaction globale, par sous-catégorie d'utilisateurs.

Il convient que le titulaire interroge tous les utilisateurs listés dans le fichier, après qu'il a procédé au nettoyage et au dédoublement des adresses mail au sein de ce fichier.

4. Utilisateurs publics de PLACE, dénommés « PLACE agents »

Cette population regroupe les utilisateurs de PLACE issus des ministères et des autres structures publiques (collectivités, établissements publics, etc.). L'AIFE fournit au titulaire un fichier d'environ 25 000 à 30 000 utilisateurs public. Ce volume peut être amené à croître significativement dans les années à venir. Le fichier comporte, en respect du RGPD, les données strictement nécessaires au traitement : adresse mail et code d'identification du ministère ou de l'entité publique d'appartenance. Cette identification permettra ensuite une analyse détaillée de certains des résultats, notamment la note de satisfaction globale, par sous-catégorie d'utilisateurs.

Il convient que le titulaire interroge tous les utilisateurs listés dans le fichier, après qu'il a procédé au nettoyage et au dédoublement des adresses mail au sein de ce fichier.

5. Utilisateurs entreprises de PLACE, dénommés « PLACE entreprises »

Cette population regroupe les utilisateurs de PLACE issus de la sphère privée (fournisseurs de l'État). L'AIFE fournit au titulaire un fichier d'environ 100 000 à 150 000 utilisateurs. Ce volume peut être amené à croître significativement dans les années à venir ce qui pourrait nécessiter un tirage aléatoire comme il est effectué pour Chorus Pro entreprises (voir ci-après). Le fichier comporte, en respect du RGPD, les données strictement nécessaires au traitement : adresse mail uniquement. La qualification du type d'entreprise (microentreprises, TPE, PME, ETI, grandes entreprises) se fait par autodéclaration, au moyen d'une question spécifique au sein du questionnaire.

Il convient que le titulaire interroge tous les utilisateurs listés dans le fichier, après qu'il a procédé au nettoyage et au dédoublement des adresses mail au sein de ce fichier.

Un écran supplémentaire de demande explicite de consentement à participer à l'enquête sera demandée à cette population, en respect du RGPD.

6. Utilisateurs publics de Chorus Pro, dénommé « Chorus Pro structures publiques »

Cette population regroupe des utilisateurs de Chorus Pro issus de la sphère publique (État, collectivités locales, et leurs établissements publics). L'AIFE fournit au titulaire un fichier comprenant l'ensemble des utilisateurs public de Chorus Pro, soit de 400 000 à 600 000 contacts environ (ce chiffre peut être amené à progresser légèrement dans les années à venir). Le fichier comporte, en respect du RGPD, les données strictement nécessaires au traitement : adresse mail, raison sociale et numéro de SIRET.

Le titulaire doit d'abord procéder, dans un premier temps, au nettoyage et au dédoublement des adresses mail au sein de ce fichier. Compte tenu du nombre élevé d'utilisateurs, le titulaire doit ensuite effectuer un tirage aléatoire de 30 000 utilisateurs (ce nombre peut être amené à évoluer). Le

numéro SIRET précisé dans le fichier fourni par l'AIFE permettra au titulaire d'identifier le type de structure publique par comparaison avec la base nationale SIRET (catégories à identifier : administration d'État, collectivités locales, établissements publics locaux, établissements publics de santé, établissements publics nationaux, autres). Cette identification permettra ensuite une analyse détaillée de certains des résultats, notamment la note de satisfaction globale, par sous-catégorie d'utilisateurs.

7. Utilisateurs entreprises fournisseurs de Chorus Pro, dénommé « Chorus Pro entreprises »

Cette population regroupe des utilisateurs de Chorus Pro issus de la sphère privée (fournisseurs de l'État). L'AIFE fournit au titulaire un fichier de l'ensemble des utilisateurs entreprises de Chorus Pro, d'environ 1,2 à 1,5 million d'utilisateurs (ce chiffre peut être encore amené à progresser dans les années à venir). Le fichier comporte, en respect du RGPD, les données strictement nécessaires au traitement : adresse mail uniquement.

La qualification du type d'entreprise (microentreprises, TPE, PME, ETI, grandes entreprises) se fait par autodéclaration, au moyen d'une question spécifique au sein du questionnaire. Le titulaire doit d'abord procéder, dans un premier temps, au nettoyage et au dédoublonnage des adresses mails.

Compte tenu du nombre élevé d'utilisateurs, le titulaire doit ensuite effectuer un tirage aléatoire de 70 000 utilisateurs (ce nombre peut être amené à évoluer à l'avenir).

Un écran supplémentaire de demande explicite de consentement à participer à l'enquête sera demandée à cette population, en respect du RGPD.

Comme indiqué ci-devant pour les deux domaines concernant les utilisateurs Chorus Pro, la répartition exacte entre structures publiques et entreprises fournisseurs de la sphère publique pour le tirage aléatoire est précisée annuellement par l'AIFE. Elle est, depuis 2019, de 30 000 contacts structures publiques et de 70 000 contacts entreprises, fournisseurs privés.

8. Utilisateurs de PISTE

Cette population regroupe les principaux utilisateurs de la plateforme PISTE. L'AIFE fournit au titulaire un fichier d'environ 2 000 à 3 000 utilisateurs. Ce chiffre peut être amené à très fortement progresser dans les années à venir. Le fichier comporte, en respect du RGPD, les données strictement nécessaires au traitement : adresse mail uniquement.

Il convient que le titulaire interroge tous les utilisateurs listés dans le fichier, après qu'il a procédé au nettoyage et au dédoublonnage des adresses mail au sein de ce fichier.

Un écran supplémentaire de demande explicite de consentement à participer à l'enquête sera demandée à cette population, en respect du RGPD.

9. Gouvernance du système d'information financière de l'État

Ce domaine particulier ne concerne que 150 à 250 contacts, fournis par l'AIFE et qu'il convient de tous interroger ; Le titulaire devra toujours analyser les résultats de cette population très restreinte, même si le taux de réponse est faible et donc la base interrogée pas assez significative d'un point de vue statistique, compte tenu de l'échantillon interrogé très réduit. Il suffira de mentionner les limites statistiques des analyses des résultats sur cette population particulière.

10. REMARQUE générale

Un dédoublonnage global concernant, d'une part les agents de l'Etat, et d'autre part les entreprises devra être effectué afin de ne pas les solliciter par plusieurs questionnaires (exception faite des utilisateurs Chorus Cœur et Chorus Formulaire).

Pour les agents de l'Etat (ministères), l'ordre de priorité du dédoublonnage sera le suivant :

- **Gouvernance**
- **Puis Chorus Cœur et Chorus Formulaire (pour rappel les utilisateurs communs de ces deux outils sont identifiés et regroupés dans une population dédiée à laquelle sera posée un questionnaire unique mais adressant ces deux outils)**

- **Puis Chorus DT**
- **Puis PISTE**
- **Puis Chorus Pro**
- **Puis PLACE**

Pour les entreprises, l'ordre de priorité du dédoublonnage sera le suivant :

- **Chorus Pro**
- **Puis PLACE**

Dans les années à venir, d'autres applications du SI Chorus sont susceptibles d'être créées. Le périmètre de l'enquête peut donc être amené à évoluer, dans le cadre de prestations additionnelles (cf. infra).

9.1.2 Gestion du consentement

L'enquête doit se faire dans le strict respect du RGPD.

Ainsi, il est attendu notamment du titulaire qu'il :

- informe les sondés de leurs droits,
- s'assure de l'acceptation formelle de la sollicitation par chaque personne sollicitée (en dehors des utilisateurs ministériels),
- prenne en compte les demandes de désinscription des années précédentes, reçues soit par le prestataire soit par l'AIFE (envoyées par l'AIFE en début d'enquête), afin de ne pas les relancer ni les solliciter lors d'une vague d'enquête ultérieure, demandes envoyées avant le lancement du terrain et régulièrement tout au long du terrain par l'AIFE au titulaire (liste à mettre à jour avant chaque relance de mail) ;
- transmette à l'AIFE la liste des mails des personnes ayant demandé une désinscription (au fur et à mesure de l'enquête).

9.1.3 Questionnaire

Les enquêtes de satisfaction sont réalisées à partir d'un questionnaire comprenant entre 20 et 40 questions, qui peuvent être conditionnelles entre elles, modifié et enrichi chaque année sur instruction de l'AIFE avant chacune des enquêtes, afin de suivre l'évolution des missions de l'AIFE.

Ce questionnaire est adapté à chacun des 9 domaines décrits précédemment (article 10.1.1 du présent CCP). Toutefois, ces questionnaires disposent de nombreux points communs, qui permettent des points de comparaison quant aux niveaux de satisfaction. Ainsi, ces questionnaires présentent :

- des questions générales sur la satisfaction et la performance des prestations AIFE, servant au calcul de l'indicateur de performance ;
- un ensemble de questions relatives aux missions et aux prestations de l'AIFE portant sur les différentes applications du Système d'Information Chorus pour une analyse fine des forces et des faiblesses ;
- des questions permettant de mieux qualifier les répondants et d'analyser une partie des réponses en fonction de certaines de ces caractéristiques : taille d'entreprises, ancienneté d'utilisation de l'outil du SI Chorus, mode de connexion à Chorus Pro, connaissance de l'AIFE et de ses services, connaissance des autres services de l'AIFE, etc.

Le questionnaire est adapté, mis à jour et complété si besoin chaque année, sur instruction de l'AIFE, en essayant toutefois de conserver le plus possible d'éléments du questionnaire précédent, afin de pouvoir effectuer une analyse comparative des résultats avec ceux de l'année N-1.

Le questionnaire doit être accessible à partir d'une interface mobile (« Internet responsive »).

9.1.4 Modalités de sollicitation des sondés

Les enquêtes sont réalisées par le Titulaire, via une interrogation directe (e-mails envoyés aux sondés directement par le Titulaire).

Il est demandé au titulaire de tout mettre en œuvre afin de lutter contre le risque d'être considéré comme spammeur (cf. ANNEXE 1 Obligations et responsabilités en matière de sécurité et confidentialité). Il est notamment possible (et même recommandé) pour le titulaire de répartir l'envoi du questionnaire aux utilisateurs interrogés sur plusieurs jours.

Le titulaire constitue un fichier unique, par agrégation des fichiers par domaine définis au paragraphe 10.1, afin de déclencher l'enquête.

Il est attribué à chaque sondé un lien personnel lui permettant d'accéder au questionnaire en ligne et de n'y répondre qu'une seule fois.

Toutes les réponses sont traitées de manière strictement anonyme et non individuelle (sauf levée volontaire d'anonymat pour la question ouverte engendrant des verbatim, où il est proposé au répondant de laisser ses coordonnées s'il l'accepte).

9.1.5 Calcul des indices de satisfaction

Au titre du présent marché, un indice de satisfaction globale est calculé par le titulaire lors de chaque enquête annuelle, pour chacun des domaines de l'enquête. Ce calcul se base sur une première question spécifique du questionnaire, demandant à chaque utilisateur de donner une note de satisfaction globale pour la solution visée par le domaine auquel il appartient.

Les indices de satisfaction globaux, relatifs à chaque domaine (définis à l'article 10.1.1 du présent CCP) doivent être calculés, sauf contrainte méthodologique majeure (exemple : insuffisance de réponses d'une population donnée ne permettant pas la production d'un indice de satisfaction statistiquement fiable – après accord indispensable de l'AIFE), pour contribuer à la production de l'indicateur global de satisfaction AIFE.

L'indicateur global de satisfaction AIFE (aussi appelé indicateur de performance) est calculé par le titulaire, en cumulant les indices des 9 domaines de l'enquête de satisfaction, au prorata exact du nombre de répondants (note : actuellement il n'y a pas de règle de pondération et chaque utilisateur de chaque domaine ayant répondu à l'enquête compte le même poids sans distinction de l'outil dont il est utilisateur).

Il est toutefois porté à l'attention du Titulaire que cette règle de calcul est susceptible d'évoluer au cours de la période couverte par le présent marché afin d'appliquer une pondération différente aux domaines, qui serait alors définie par l'AIFE -.

9.1.6 Détails des prestations attendues

Pour chaque enquête de satisfaction, la prestation se déroule en quatre phases :

1. Phase 1- Cadrage de l'enquête :

Le titulaire établit, en accord et en collaboration avec l'AIFE, un planning prévisionnel de la vague d'enquête annuelle.

Le questionnaire peut être mis à jour sur instruction de l'AIFE ou proposition du titulaire, notamment pour ce qui concerne la partie permettant l'information et l'exercice des droits des sondés sur leurs données à caractère personnel.

Pour chacun des domaines définis supra, les fichiers comprenant les listes d'utilisateurs à traiter sont transmis par l'AIFE au titulaire au moyen d'un outil sécurisé de téléchargement de fichiers agréé par l'AIFE (actuellement France Transfert), dans le respect des règles du RGPD. Il ne sera procédé à aucune transmission de ces fichiers directement par mail.

L'AIFE définit les modalités et les attendus en termes d'analyse et de restitution des résultats :

- elle apporte notamment si besoin des précisions sur les axes de restitution attendus ; ces attendus sont relativement stables dans le temps d'une enquête à l'autre, notamment pour permettre une comparaison systématique par le titulaire des résultats de l'enquête avec l'année N-1, mais ils peuvent toutefois être amenés à évoluer chaque année pour certains outils ;
- elle précise le format de présentation Powerpoint attendu (respect de la charte graphique de l'AIFE notamment) ;

- il peut être demandé par l'AIFE au prestataire le fichier complet des résultats (sous forme Excel) afin de permettre à l'AIFE une analyse plus approfondie multi critères sur un ou plusieurs des domaines étudiés.

Le titulaire programme le questionnaire sur son propre système : filtrage du questionnaire par utilisateur et par domaine, mise en place des modes d'accès au questionnaire (interrogation directe par e-mail, interrogation via un lien personnalisé). Il procède aux tests du questionnaire (sur le fond et la forme) et met à disposition de l'AIFE une version de test qui permet la recette du questionnaire, puis sa correction le cas échéant suite aux retours de l'AIFE.

Lors des tests, seront également vérifiés la bonne réception des e-mails.

Les fichiers de contacts par domaine sont préparés par le titulaire (au format Excel) : sur la base des fichiers fournis par l'AIFE, nettoyage, dé-doublonnage, vérification de la cohérence et formatage du fichier, tirage aléatoire pour certaines populations cibles (voir paragraphe « Description des sondés ») avec application d'un code identifiant par population cible si besoin, dans le strict respect des contraintes imposées par le RGPD.

2. Phase 2 - Réalisation de l'enquête sur le terrain

Le titulaire envoie les questionnaires à l'ensemble de la population obtenue à travers les traitements effectués dans la phase de cadrage (cf. supra).

Trois relances par e-mail des contacts n'ayant pas répondu sont à réaliser par le titulaire (une toutes les semaines), avec la prise en compte préalable avant chaque relance des refus d'être relancé (respect du RGPD avec mise à jour avant chaque relance de la liste des utilisateurs ayant indiqué leur refus).

Des points détaillés sur l'avancée du terrain sont réalisés deux fois par semaine, avec envoi par le titulaire d'un tableau de bord permettant de suivre l'évolution des taux de réponse pour chaque domaine ou bien la fourniture d'un accès à un outil en ligne permettant de suivre ces éléments directement au fil de l'enquête.

La date de lancement de l'enquête et sa durée auront été définies par l'AIFE et le Titulaire lors de la phase de cadrage. La durée est généralement de 4 semaines. Un rallongement de la phase de terrain d'une semaine supplémentaire environ pourra être décidé en cours d'enquête, conjointement avec l'AIFE, en cas de problème spécifique ou d'un niveau de réponses jugé insuffisant. Une quatrième relance peut, dans ce cas, être effectuée.

3. Phase 3 : Analyses des réponses libres (dites « verbatim »)

Le Titulaire réalise une analyse syntaxique et contextuelle, exhaustive et automatisée, de tous les verbatim.

Cette analyse doit s'effectuer en plusieurs temps :

- en amont du lancement de l'enquête, un travail de mise à jour annuelle des mots clés pertinents, selon les 9 domaines de l'enquête, et des axes d'analyse demandés (par domaines / produits mais aussi transverses : exemple disponibilité, ergonomie, temps de réponse...). Ce travail sera réalisé conjointement par un datascientist du titulaire et par l'AIFE ;
- en amont du lancement de l'enquête, un enrichissement du corpus de données pour l'IA avec les plans d'amélioration réellement lancés l'année N-1 fournis par l'AIFE (par produits ou par thématique) ;
- après l'enquête, une analyse syntaxique via un outil d'intelligence artificielle (préciser quel outil sera utilisé par le titulaire) qui permettra de qualifier la tonalité des verbatim et d'identifier des signaux faibles pouvant devenir de nouveaux axes de codification ;
- Post enquête, un classement de l'ensemble des verbatim, domaine par domaine, selon le plan de classement effectué en amont de l'enquête. A noter qu'un verbatim complexe pourra être classé dans plusieurs catégories ;
- l'identification et le classement dans une catégorie annexe de tous les verbatim sans valeur ajoutée (ex : « rien à signaler », « outil mauvais », « très satisfait », etc.) ;

- une analyse qualitative des verbatim par un outil d'intelligence artificielle (préciser quel outil d'IA sera utilisé) afin de proposer des plans de remédiation et d'actions (domaine par domaine) ainsi que le top 5 ou top 10 (selon pertinence) des points irritants et le top 5 ou top 10 (selon pertinence) des points positifs (domaine par domaine de l'enquête).

Le titulaire fournit au minimum des tableaux Excel détaillés et anonymisés à l'AIFE et peut également proposer d'autres formes de livrables de type BI notamment.

À titre d'exemple, entre 15 000 à 20 000 verbatim ont été collectés lors des dernières enquêtes. Ils ont été classés automatiquement selon un plan de classement comportant aujourd'hui environ une centaine de critères.

Ces nombres peuvent être amenés à évoluer. Il conviendra dans tous les cas de figure de toujours analyser de façon exhaustive la totalité des verbatim obtenus, quel qu'en soit leur nombre.

4. Phase 4 Analyse des résultats quantitatifs

Un rapport d'analyse détaillée des résultats quantitatifs est fourni par le titulaire au format PowerPoint en respectant strictement la charte graphique de l'AIFE fournie préalablement chaque année (y compris sur la police utilisée, qui doit être la police Marianne).

Les résultats sont à la fois analysés globalement et en détail pour chaque domaine. Une comparaison systématique de tous les axes d'analyse avec les résultats de l'enquête de l'année N-1 est réalisée (sauf en cas de nouvelle question ou nouveau critère d'analyse).

L'attention est attirée sur le fait que les analyses de chaque question, qui donnent lieu généralement à une classification graphique en « insatisfaits » – en rouge, « neutres » – en bleu, et « très satisfaits » – en vert) est spécifique à l'AIFE pour des raisons historiques, depuis plus de 20 ans, et, même s'il s'inspire du NPS (Net Promoter Score), il ne le respecte pas : réponses de 0 à 4 considérées comme utilisateurs insatisfaits (et non pas de 0 à 6 comme pour le NPS), réponses de 5 à 7 considérées comme neutres (et non pas de 7 à 8 comme pour le NPS) et réponses de 8 à 10 considérées comme satisfaits (et non 9 à 10 comme pour le NPS).

Une présentation orale des résultats quantitatifs est réalisée par le titulaire durant laquelle le projet de livrable est présenté.

Une demi-journée de débriefing et de brainstorming sur les points d'amélioration à apporter pour la vague d'enquête suivante est réalisée entre le titulaire et l'AIFE.

9.1.7 Equipe attendus

L'équipe en charge de la réalisation des enquêtes de satisfaction doit disposer de compétences pluridisciplinaires permettant de garantir la qualité et la pertinence des prestations. Ces compétences incluent notamment : la gestion de la relation client, l'analyse statistique et méthodologique, la maîtrise des techniques de collecte et d'analyse des données, ainsi que l'exploitation des technologies d'intelligence artificielle pour le traitement des verbatim. Le prestataire devra démontrer, dans son offre, la capacité de son équipe à mobiliser ces expertises.

9.1.8 Livrables et planning prévisionnel

Définition des jalons :

- T0 : date de remise par l'AIFE au prestataire des documents nécessaires au lancement de l'enquête à savoir :
 - Fichiers des contacts sondés transmis en téléchargement par l'AIFE (fichiers Excel pour chaque domaine de l'enquête)
 - Questionnaire mis à jour par l'AIFE fourni au titulaire
 - Plans d'actions menés suite à l'analyse des verbatim de l'année N-1
- T1 : date de début de l'enquête annuelle
- T2 : date de fin de l'enquête annuelle

Référence	Documents conçus d'un commun accord AIFE et prestataire	Délais au plus tard
L1.1	Planning de l'enquête de satisfaction de l'année en cours	2 semaines après réception du bon de commande relative à la prestation forfaitaire pour la réalisation d'une enquête de satisfaction
L1.2	Fichier des contacts sondés, sur la base des listes transmises par l'AIFE, nettoyés dédoublonnés, formatés et réduits pour certaines populations cibles par tirage aléatoire, par le titulaire	1 mois après T0 et 4 semaines avant T1
L1.3	Questionnaire en production pour tests	4 semaines avant T1
L1.4	Mails d'invitation et de relance en phase de test	4 semaines avant T1
L1.5	Mise à jour de la liste des axes et des critères d'analyse des verbatim et de leur classification (travail conjoint AIFE et titulaire)	Durant le mois précédent T1
L1.6	Fichier Excel (ou outil en ligne) détaillant l'avancée sur le terrain de l'enquête (taux de réponse par domaine)	2 fois/semaine pendant la durée de l'enquête (ou outil en ligne)
L1.7	Indices de satisfaction pour chaque domaine et indice global de satisfaction AIFE calculé à partir de ces indices par domaine	T2 + 6 semaines
L1.8	Liste exhaustive de l'ensemble des verbatim classés à la fois par domaines et par axes d'analyse pertinents selon l'analyse syntaxique convenue en amont de l'enquête (format Excel ° éventuellement outil BI)	T2 + 6 semaines
L1.9	Rapport d'analyse des résultats quantitatifs, avec synthèse et détails par domaine (Powerpoint)	T2 + 8 semaines calendaires

9.1.9 Forme de la prestation

Cette prestation est conclue à prix forfaitaire pour la durée du marché.

Elle donne lieu à la réalisation d'une enquête de satisfaction annuel, pour les 9 domaines décrits à l'article 10.1.1 du présent CCP, avec un maximum de 40 questions par domaine, et une population interrogée plafonnée à 400 000 utilisateurs.

9.1.10 Planning des précédentes enquêtes de satisfaction

Le planning précisé ci-dessous correspond à celui appliqué pour la réalisation des 3 dernières enquêtes de satisfaction. Il est indiqué à titre informatif.

Planning - Principaux jalons/livrables	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Dec.
Phase 1							
Lancement et établissement d'un planning détaillé							
Modification puis validation du questionnaire							
Envoi des fichiers de contacts par l'AIFE							
Programmation (« scripting ») du questionnaire par le Titulaire							
Dédoublonnage, nettoyage et tirages aléatoires des fichiers de contacts							
Tests du questionnaire							
Programmation puis validation des emails d'invitation et de relance							
Tests d'accès au questionnaire (si besoin)							
Phase 2							
Enquête de terrain (entre 3 à 4 semaines en fonction des relances nécessaires)							
Phases 3 et 4							
Analyse des données et préparation des livrables							
Livraison des rapports							

9.2 Prestations complémentaires: augmentation de périmètre d'une enquête annuelle – UO 2

En complément de la prestation forfaitaire défini aux articles précédents relatif aux enquêtes de satisfaction annuelles, l'AIFE peut procéder à la commande de prestations complémentaires correspondant à une augmentation du périmètre de l'enquête annuelle. Cette commande complémentaire s'inscrit dans le même calendrier que l'enquête annuelle intervenant postérieurement à la commande et est réalisée dans les mêmes conditions que celles définies pour le forfait à l'article 10.1 du présent CCP.

Ces prestations complémentaires reposent sur les 3 types d'UO (unité d'œuvre) additionnelles suivantes :

- UO 2.1 – Ajout d'un domaine supplémentaire à l'enquête de satisfaction annuelle, avec un questionnaire de 40 questions maximum et un volume cible de 10 000 utilisateurs interrogés maximum ;
- UO 2.2 – Ajout d'un domaine supplémentaire à l'enquête de satisfaction annuelle, avec un questionnaire de 40 questions maximum, et un volume cible de 10 001 à 49 999 utilisateurs interrogés ;
- UO 2.3 – Ajout d'un domaine supplémentaire à l'enquête de satisfaction annuelle avec un questionnaire de 40 questions maximum, et une cible de 50 000 à 200 000 utilisateurs interrogés.

Chaque domaine supplémentaire est à traiter dans les mêmes conditions que la prestation « enquête de satisfaction », telle que décrite dans le paragraphe 10.1, dans les limites volumétriques définies pour chacune des trois UO. Ces domaines seront traités simultanément aux 9 domaines relevant de la prestation forfaitaire « enquête de satisfaction » et seront éventuellement intégrés dans le calcul de l'indice global de satisfaction AIFE (à définir avec l'AIFE lors de la phase de cadrage).

En termes de livrables, de planning, et d'analyse des résultats, ces prestations ne feront pas l'objet de livrables spécifique, mais seront intégrées dans les livrables du forfait. Les livrables attendus sont donc ceux définis à l'article 10.1.8 du présent CCP.

ARTICLE 10 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le titulaire (sous-traitant au sens RGPD²) s'engage à effectuer pour le compte du responsable de traitement (ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance) les opérations de traitement de données à caractère personnel prévues dans le présent marché.

10.1 Description du traitement

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le service attendu dans le cadre du présent marché à savoir la préparation, la réalisation et l'analyse d'enquêtes portant sur l'ensemble des prestations proposées par l'Agence pour l'Informatique Financière de l'État (AIFE), dans le cadre de la réalisation des projets dont elle a la responsabilité.

- La nature du traitement réalisé par le titulaire sur les données consiste en : la lecture, la modification et la suppression pour les besoins objets du présent marché.
- Les traitements réalisés par le titulaire ne s'étendront pas au-delà de la durée des prestations réalisées dans le cadre du présent marché.
- La finalité du traitement : la réalisation d'enquêtes de satisfaction.
- Les catégories de personnes concernées sont les personnes sondées décrites à l'article 10.1. ainsi que toutes les personnes sondées au titre de l'article 10.3 du présent CCP.
- Les types de données à caractère personnel traitées sont : nom, prénom, adresse mail des sondés.

10.2 Obligations du titulaire vis-à-vis de responsable du traitement

Le titulaire s'engage à :

1. Traiter les données uniquement pour les seules finalités prévues dans le cadre du présent marché telles que décrites à l'article 10 du présent CCP ;
2. Traiter les données à caractère personnel (transmises par fichier par l'AIFE) uniquement sur et conformément aux prescriptions du marché ;
3. Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement l'AIFE. En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer l'AIFE de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
4. Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché ;

² Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018

5. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent marché :
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou sont soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité,
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
6. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut (article 25 du règlement européen sur la protection des données) ;
7. Obtenir de l'AIFE l'autorisation écrite préalable lorsqu'il souhaite faire appel à un sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans le même sens, le titulaire est tenu d'obtenir de l'AIFE l'autorisation écrite préalable pour tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant. Toute demande d'autorisation doit indiquer clairement, les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. L'AIFE dispose d'un délai de 21 jours calendaires à compter de la date de réception de la déclaration de sous-traitance ou de la déclaration modificative pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si l'AIFE n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Il appartient au titulaire de s'assurer que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données.

10.3 Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible, le titulaire doit aider l'AIFE à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement, de retrait et d'opposition, droit à la limitation du traitement.

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au référent DPD de l'AIFE à l'adresse suivante :

10 rue du centre, 93160 Noisy-Le-Grand ou par mail : referent-dpd.aife@finances.gouv.fr

10.4 Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie à l'AIFE toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance au travers d'un registre de violations des données à caractère personnel. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'AIFE, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins (un modèle sera communiqué au titulaire à la notification du marché) :

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

S'il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu. Le titulaire fournit à l'AIFE les informations dont il dispose au moment de la prise de connaissance de la violation puis les complète dans le délai imparti.

10.5 Aide du titulaire dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations

Le titulaire aide, le cas échéant, l'AIFE pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données.

Le titulaire aide l'AIFE pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

10.6 Mesures de sécurité

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité décrites à l'annexe 1 au présent CCP.

10.7 Sort des données en fin de marché ou sur demande de l'AIFE

Au terme de la prestation objet du marché ou sur demande de l'AIFE, le titulaire s'engage à renvoyer à l'AIFE toutes les données à caractère personnel à l'AIFE en sa possession, Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du titulaire. Une fois détruites, le titulaire doit justifier par écrit de cette destruction.

10.8 Délégué à la protection des données

Conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données, le titulaire a nommé un responsable de la protection des données personnelles et en communique les coordonnées l'AIFE dès la notification du marché.

Mme Sandrine LAFFAURIE est le référent RGPD pour l'AIFE. Toutes communications au titre du RGPD doivent lui parvenir par le biais de l'adresse mail suivante : referent-dpd.aife@finances.gouv.fr.

En cas d'absence prolongée ou de départ définitif de l'un de ces interlocuteurs, le Titulaire ou l'AIFE (selon le cas) doit en aviser l'autre partie, sitôt qu'il en a la connaissance, en lui communiquant la date de départ de cet interlocuteur.

Le Titulaire ou l'AIFE - selon le cas - doit notamment désigner un remplaçant et en communiquer le nom et le profil à l'Administration dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la date de l'avis dont il est fait mention à l'alinéa précédent.

En cas de remplacement du délégué à la protection des données, le nouveau délégué est désigné sur la base de ses qualités professionnelles et, en particulier, de ses connaissances spécialisées du droit et des pratiques en matière de protection des données, et de sa capacité à accomplir les missions visées à l'article 39 du Règlement (UE) 2016/679.

10.9 Registre des catégories d'activités de traitement

Le titulaire doit tenir à jour par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'AIFE comprenant (un modèle pré rempli sera communiqué au titulaire à la notification du marché) :

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

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

10.10 Documentation

Conformément à l'article 28. 3°) h) du RGPD, le titulaire met à la disposition de l'AIFE la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'AIFE ou un autre auditeur que l'AIFE aura mandaté, et contribuer à ces audits, selon les conditions de l'article 11.6 Mesures de sécurité, alinéa iv inspections de sécurité du CCP.

ARTICLE 11 - MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

11.1 Représentation des parties

11.1.1 Représentation du pouvoir adjudicateur

La Personne publique identifie à compter de la notification du présent marché un correspondant en charge du suivi du marché et de la relation avec le Titulaire. Ce correspondant est l'interlocuteur privilégié du Titulaire. Le pouvoir adjudicateur notifie toute modification de l'interlocuteur au titulaire.

11.1.2 Suivi de l'exécution et Représentation du titulaire

Le Titulaire s'engage à affecter à l'exécution du marché les personnes ayant les compétences et l'expérience requises pour l'exécution du présent marché.

Le titulaire désigne, dans les cinq (5) jours calendaires qui suivent la notification du marché, un responsable chargé du suivi du marché et des prestations ayant qualité pour le représenter auprès de l'AIFE au titre de l'exécution du marché. Il est le représentant du Titulaire et l'interlocuteur unique auprès du pouvoir adjudicateur. Le responsable chargé du suivi et des prestations du Titulaire doit disposer des pouvoirs nécessaires pour prendre toutes décisions utiles au nom et pour le compte du Titulaire et ayant capacité à l'engager juridiquement. Le Titulaire pourra désigner d'autres personnes habilitées à le représenter, après en avoir expressément informé la personne publique.

Le Titulaire garantit à la Personne publique une continuité dans la prestation fournie.

A ce titre, en cas d'absence prolongée ou de départ définitif de cet interlocuteur, le Titulaire doit, d'une part, en aviser, sitôt qu'il en a la connaissance, l'Administration, en lui communiquant la date de son départ, et d'autre part, prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise.

Le Titulaire doit notamment désigner un remplaçant et en communiquer le nom et le profil à l'Administration dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la date de l'avis dont il est fait mention à l'alinéa précédent.

Le Titulaire s'engage à ce que le remplaçant ait un profil comparable.

L'AIFE se réserve le droit de récuser le remplaçant : à défaut de réponse dans un délai de 10 (dix) jours ouvrés à compter de la réception de la communication mentionnée à l'alinéa précédent, l'accord de l'AIFE est acquis au Titulaire. L'accord de l'AIFE peut être refusé, avant l'expiration de ce délai, pour de justes motifs, exposés par écrit et notifiés au Titulaire. Dans ce cas, le Titulaire dispose de 10 (dix) jours ouvrés à compter de cette notification pour proposer, dans les mêmes conditions, un autre

remplaçant à l'AIFE, laquelle peut accepter ou refuser cette proposition de remplaçant dans les mêmes conditions que celles précédemment exposées.

11.2 Délais d'exécution et de livraison

11.2.1 Délais d'exécution

Les délais contractuels d'exécution sont fixés dans le CCP ou le cas échéant dans chaque bon de commande dans le respect du calendrier contractuel.

Pour les durées exprimées en jours et sauf exception clairement stipulée, elles s'entendent en jours ouvrés. Pour les durées exprimées en semaines, mois ou années, elles s'entendent en délais francs.

En cas de défaillance du Titulaire ou de retard dans la livraison des prestations attendues, il encourt des pénalités de retard conformément aux stipulations de l'article 12.7 du présent CCP.

Les calendriers opérationnels que les parties peuvent être amenées à échanger en cours d'exécution du marché ne peuvent par eux-mêmes avoir pour effet de modifier les délais contractuels d'exécution, seule la signature d'un avenant ou l'adoption d'une décision expresse de prolongation dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG PI pouvant le cas échéant avoir un tel effet.

Une prolongation des délais ne pourra en aucun cas entraîner une augmentation du coût de la prestation.

11.2.2 Sanction des retards d'exécution

Tout retard imputable au Titulaire et supérieur à 3 (trois) mois par rapport à l'un des délais contractuels prévus pour l'exécution des Prestations, ouvre le droit à la Personne publique de prendre, à sa discrétion, l'une des mesures suivantes, sans préjudice de l'application des pénalités et de l'engagement de la responsabilité contractuelle du Titulaire :

- soit d'accorder au Titulaire une prolongation du délai d'exécution ;
- soit de faire exécuter toute partie du marché aux frais et aux risques du Titulaire dans les conditions prévues par l'article 36 du CCAG-PI ;
- soit de procéder à la résiliation du marché pour faute du Titulaire et à ses frais et risques en application de l'article 15.5 du présent CCP et de l'article 32 du CCAG-PI.

11.3 Obligations du titulaire

11.3.1 Obligations générales du titulaire

Le Titulaire est soumis à une obligation de résultat pour l'ensemble des prestations visées au présent marché, laquelle s'entend notamment, du respect des délais et du niveau de qualité attendu.

Le Titulaire s'engage ainsi :

- A respecter les délais et modalités d'exécution des prestations décrits dans les documents ;
- A affecter à l'exécution du marché les personnes ayant les compétences et l'expérience requises pour son exécution.

11.3.2 Devoir de conseil et obligation d'alerte

Le titulaire du marché est tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde relative aux prestations fournies au pouvoir adjudicateur, notamment sur le nombre de répondants significatifs au vu de l'obtention d'un résultat pertinent. Dans l'hypothèse où le titulaire n'aurait pas respecté cette obligation, il ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans le marché pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

11.3.3 Obligation d'information

Le titulaire est tenu à un devoir permanent d'information, de confidentialité, de conseil et d'alerte à l'égard de la Personne publique pendant toute la durée du marché.

A ce titre, le Titulaire devra notamment :

- conseiller la Personne publique (en particulier lorsque seront soumis à son arbitrage des choix techniques, fonctionnels ou opérationnels) ;
- conseiller, avec une contrainte d'efficience, la Personne publique dans l'analyse, l'anticipation et l'évolution de ses besoins ;
- anticiper les risques, et quelle que soit la nature du risque, proposer des solutions préventives ;
- vérifier la teneur de tous les documents, informations, renseignements et éléments qui lui sont communiqués pour l'accomplissement de chaque prestation, et indiquer toutes les incohérences et erreurs décelées qui ont une incidence sur l'exécution des prestations.

Par ailleurs, si le Titulaire entend invoquer un manquement de la Personne publique à ses obligations contractuelles, il doit le faire en visant expressément le présent article et dans le délai de 8 (huit) jours ouvrés suivant la survenance du manquement invoqué, par lettre recommandée avec avis de réception ou contre récépissé. A défaut, il sera forclo et ne pourra plus se prévaloir du manquement de la Personne publique ni pour échapper à ses propres obligations contractuelles, de quelque nature qu'elles soient ni pour engager la responsabilité contractuelle de cette dernière.

11.3.4 Obligations de confidentialité

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations et documents auxquels il aura eu accès lors de l'exécution du présent marché. Le titulaire s'engage à faire respecter cette obligation à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs (cf. Annexe 1).

11.3.5 Responsabilité du titulaire

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser les prestations conformément aux spécifications du cahier des charges.

Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le marché.

Cette disposition vaut non seulement pour les normes en vigueur au jour de la passation du marché, mais également pour toutes les nouvelles normes qui deviendraient effectives en cours d'exécution du marché.

11.4 Obligations générales de la Personne Publique

En sa qualité de maître d'ouvrage du marché, la Personne Publique s'engage à s'assurer de la transmission au Titulaire des prérequis qui lui incombent et des informations lui permettant d'assurer les tâches et les livrables qui sont de son ressort.

Cela signifie que l'AIFE :

- est l'unique donneur d'ordre du Titulaire du présent marché,
- est responsable de la vérification des prestations et de la validation des livrables selon les modalités prévues à l'article 12.6 du présent CCP.

11.5 Conditions d'exécution des prestations

11.5.1 Co-traitance

En cas de groupement conjoint, le mandataire est solidaire pour l'exécution du marché de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles à l'égard du pouvoir adjudicateur.

11.5.2 Forme des notifications

Pour avoir valeur probante, la notification au Titulaire des décisions ou informations du pouvoir adjudicateur est faite :

- soit directement au Titulaire, ou à son représentant dûment habilité, contre récépissé de remise en mains propres ;
- soit par tout autre moyen, y compris par échanges dématérialisés ou sur supports électroniques, permettant d'attester de manière certaine de la date de réception ou d'information.

11.5.3 Commencement d'exécution des prestations et émission des bons de commande

(i) Les prestations forfaitaires s'exécutent à compter de la notification du marché.

(ii) Concernant les prestations traitées à prix unitaires, la Personne publique émet, au fur et à mesure de ses besoins, des bons de commande pour la réalisation des prestations décrites au CCP. A ce titre, aucune prestation ne peut ouvrir droit à paiement si elle n'a pas été précédée de l'émission d'un bon de commande notifié au Titulaire.

En application des dispositions de l'article R.2162-5 du code de la commande publique susvisé, l'émission des bons de commande ne peut intervenir que pendant la durée de validité du marché.

Avant d'émettre un bon de commande, l'AIFE, si elle l'estime nécessaire, se réserve le droit de procéder à des échanges préalables avec le Titulaire et de lui demander de lui fournir une proposition technico-financière. Celle-ci est établie sur la base d'un cahier des charges émis par le pouvoir adjudicateur qui y précise, dans le respect des stipulations contractuelles, son besoin, les modalités d'exécution, la typologie des unités d'oeuvre mobilisables, nécessaires à la bonne exécution de la prestation à commander. Toute proposition technico-financière du Titulaire acceptée par l'AIFE aura valeur contractuelle et le bon de commande sera émis sur la base de celle-ci.

11.5.4 Contenu des bons de commande

Chaque bon de commande est établi et signé par un représentant dûment habilité de la Personne publique, puis émis de manière dématérialisée via CHORUS. Il comporte les mentions suivantes :

- les références du marché (objet, numéro CHORUS, date),
- les références du bon de commande (date d'émission et le numéro Chorus validant la commande),
- un descriptif précisant l'objet de la prestation à exécuter par le Titulaire, comprenant les références aux prestations concernées du marché,
- pour les bons de commande, la valorisation de la commande en unités d'oeuvre,
- la date de début de la prestation,
- le délai d'exécution de la prestation,
- le lieu d'exécution de la prestation,
- le montant HT et TTC de la prestation,
- le montant et le taux de TVA.

Le Titulaire dispose d'un délai de 10 (dix) jours ouvrés à compter de la notification du bon de commande pour présenter, sous peine de forclusion, ses observations. Passé ce délai, le bon de commande est réputé accepté sans réserve.

11.5.5 Arrêt de l'exécution des prestations d'un bon de commande

L'AIFE se réserve la possibilité d'arrêter l'exécution des prestations ayant donné lieu à l'émission d'un bon de commande. Il notifie alors sa décision au Titulaire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception postal, ou par tout autre moyen permettant de donner date certaine à la réception avec un préavis de deux semaines.

Cette décision ne saurait donner lieu à indemnité au profit du Titulaire.

Seules les prestations effectivement réalisées et réceptionnées ouvriront droit à règlement, selon les modalités décrites ci-dessous :

- au débit du titulaire :
 - le montant des sommes versées à titre d'avance, d'acompte, de paiement partiel définitif ou de solde ;
 - le montant des pénalités ;
- au crédit du titulaire :
 - la valeur contractuelle des prestations reçues, y compris, s'il y a lieu, les intérêts moratoires.

11.6 Constatation de l'exécution des prestations

La propriété des livrables est transférée à compter de leur réception par la personne publique, sans préjudice dans tous les cas de l'application de l'article 12 du présent CCP.

11.6.1 Procédure de livraison des livrables

Tout livrable documentaire est fourni sous forme numérique et produit dans un format éditible compatible avec la suite Microsoft Office.

Il peut s'agir notamment de rapports, d'études, de dossiers, de présentations sous forme de diaporama.

Les livrables sont remis et présentés à la Personne publique par le Titulaire.

Toute livraison contractuelle d'un livrable donne lieu à l'émission et à la remise d'un Bordereau de livraison (BL) par le Titulaire à l'un des représentants de la Personne Publique.

Ce Bordereau de Livraison doit être signé et comporter les mentions suivantes :

- la référence du marché et, le cas échéant, du bon de commande,
- l'identification du (ou des) livrable(s) concerné(s),
- la date de livraison du (ou des) livrable(s) concerné(s).
- La livraison ne peut être acceptée que si :
 - elle est complète au regard de la liste détaillée des livrables attendus,
 - elle respecte les différentes contraintes propres aux conditions de livraison de chaque type de livrables fournis.

L'acceptation de la livraison par la Personne publique est matérialisée par la signature du Bordereau de Livraison dans les 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date de livraison figurant sur le Bordereau de Livraison correspondant à la date de remise dudit bordereau par le titulaire.

L'absence de notification au Titulaire du bordereau de livraison signé par la Personne publique dans le délai imparti vaut rejet de la livraison. Le rejet de la livraison, même implicite, doit être motivé.

Si la date de notification des motifs du rejet de la livraison est postérieure à la date d'expiration du délai imparti à la Personne publique pour notifier le Bordereau de Livraison, le nombre de jours séparant ces deux dates ne sera pas pris en compte pour le calcul des pénalités.

A compter de la date de notification des motifs détaillés du rejet de la livraison, le Titulaire dispose, sans préjudice de l'application des pénalités, pour procéder à une nouvelle livraison d'un délai de 5 (cinq) jours ouvrés.

La Personne publique peut, selon la même procédure, rejeter la livraison autant de fois qu'il sera nécessaire.

En outre, au terme de deux rejets de livraison portant sur le même livrable, la Personne publique peut prendre une décision définitive de rejet de livraison, qui sera notifiée au Titulaire.

Dans ce cas, l'AIFE, sans préjudice de l'application des pénalités jusqu'à ladite décision définitive de rejet de la livraison, ne sera pas tenue de verser le prix du livrable et déduira le cas échéant le montant

des versements effectués à quelque titre que ce soit concernant ledit livrable. Cette déduction pourra être opérée à tout moment et sur toute somme due à ce dernier. Si cette déduction n'est pas possible et si les versements effectués au Titulaire à quelque titre que ce soit couvrent le montant du livrable, le Titulaire devra verser ce montant à la Personne publique, qui pourra émettre un titre exécutoire en cas d'absence de paiement spontané.

11.6.2 Opérations de vérification

L'Administration dispose de vingt (20) jours ouvrés à compter de leur livraison pour notifier au Titulaire une décision de réception, d'ajournement, de réception avec réfaction de prix ou de rejet, conformément aux stipulations de l'article 27 du CCAG-PI, sous réserve des stipulations du présent article.

Les décisions de réfaction ou de rejet ne peuvent être prises qu'après que le Titulaire a mis à même de présenter ses observations.

Le silence gardé par l'Administration à l'issue de ce délai vaut décision de réception.

En cas d'ajournement ou de rejet, le Titulaire dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés (ajournement) ou de vingt (20) jours ouvrés (rejet), à compter de la date de notification de la décision, qui doit être motivée, pour présenter un nouveau livrable, entièrement conforme à ses obligations contractuelles, sans préjudice de l'application des pénalités. Les décisions d'ajournement ou de rejet sont motivées.

La nouvelle livraison, effectuée dans les conditions prévues à l'article 12.6.1 du CCP, déclenche une nouvelle période de vérification d'une durée de vingt (20) jours ouvrés.

La personne publique peut ajourner ou rejeter le livrable autant de fois qu'il sera nécessaire.

En outre, en complément des stipulations de l'article 27 du CCAG-PI, au terme de deux rejets d'un même livrable, la personne publique peut prendre une décision définitive de rejet qui sera notifiée au Titulaire.

Dans ce cas, l'AIFE, sans préjudice de l'application des pénalités jusqu'à ladite décision définitive de rejet, ne sera pas tenu de verser le prix du livrable et déduira le cas échéant ce prix des sommes dues au Titulaire. Cette déduction pourra être opérée à tout moment et sur toute somme due à ce dernier.

Si cette déduction n'est pas possible et si les versements effectués au titulaire à quelque titre que ce soit couvrent le montant du livrable, le Titulaire devra verser ce montant à l'AIFE, qui pourra émettre un titre exécutoire en cas d'absence de paiement spontané.

En cas de décision définitive de rejet du livrable, l'AIFE disposera également de la faculté de résilier, sans mise en demeure préalable, le marché aux torts et le cas échéant au frais et risques du titulaire. Cette résiliation pourra, le cas échéant, être partielle et ne porter que sur la prestation ou la commande concernée par le livrable définitivement rejeté.

ARTICLE 12 - CLAUSE DE REEXAMEN POUR PRISE EN COMPTE DES INNOVATIONS

12.1 Objet de la clause

En application des articles L. 2194-1 et R. 2194-1 du Code de la commande publique, une procédure de réexamen des conditions d'exécution du marché peut être initiée afin de prendre en compte des innovations techniques ou méthodologiques permettant d'améliorer les prestations prévues au marché. Ces innovations doivent être compatibles avec l'objet du marché et ne pas en modifier substantiellement la nature.

12.2 Conditions de mise en œuvre

La mise en œuvre de cette clause est conditionnée par :

- La présentation par le titulaire d'une proposition détaillée décrivant l'innovation, ses impacts techniques, organisationnels, financiers et calendaires.

- La démonstration que l'innovation améliore significativement la qualité des prestations ou leur efficacité.
- La conformité de l'innovation avec les exigences techniques et réglementaires applicables au marché.

12.3 Procédure

Le titulaire peut soumettre une demande de réexamen par écrit, accompagnée d'un dossier motivé comprenant :

- Une description précise de l'innovation proposée.
- Les impacts techniques, organisationnels, financiers et calendaires constatés ou anticipés.
- Les justificatifs pertinents (rapports, études, preuves des coûts supplémentaires, etc.).

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de 15 jours ouvrés à compter de la réception du dossier complet pour se prononcer sur la demande.

En cas d'accord, les modifications acceptées feront l'objet d'un avenant précisant les nouvelles conditions d'exécution, les éventuelles adaptations financières et calendaires.

12.4 Effets

La procédure de réexamen n'interrompt en aucun cas l'exécution des prestations initiales, qui doivent se poursuivre dans les conditions prévues au marché.

Les surcoûts liés à la mise en œuvre de l'innovation seront pris en charge uniquement s'ils sont justifiés et proportionnés.

12.5 Limites

Les adaptations financières doivent être strictement limitées aux besoins nécessaires à la mise en œuvre de l'innovation, sans modification substantielle de la nature globale des prestations.

En cas de désaccord sur la demande de réexamen ou ses modalités, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable. À défaut d'accord, la position du pouvoir adjudicateur prévaut, sans préjudice des recours contentieux.

ARTICLE 13 - RÉGIME FINANCIER

13.1 Forme et contenu des prix

Le marché comprend des prestations à prix unitaires.

Les prestations à prix unitaires sont révisables selon les modalités prévues au présent article, conformément aux dispositions des articles R2112-13 et 14 du code de la commande publique.

A l'issue de la deuxième année d'exécution, la révision est effectuée chaque année à la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre.

Les prix sont révisables, sur demande du Titulaire, à la hausse ou à la baisse, par application de la formule suivante :

$$P = (Po \times IN / INo)$$

Où :

P = prix révisé

Po = prix initial

IN = dernière valeur de l'index de référence, publié au moment de la demande de révision du prix conformément aux dispositions du présent article

INo = valeur de l'index de référence, du mois de notification du marché.

L'index de référence est l'indice INSEE des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 73.20 – Services d'études de marché et de sondages Prix de marché – Base 2015 – Données trimestrielles brutes – Identifiant 010546180 (<https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/010546180>).

Au cas où la parution de cet indice INSEE serait suspendue pour une durée supérieure à 6 mois, les parties conviennent de le remplacer par un indice équivalent, pour la durée de la suspension.

Le calcul général est limité à 3 décimales et arrondi par défaut si la quatrième décimale est inférieure à 5, et par excès si elle est égale ou supérieure à 5.

Le Titulaire fait parvenir à la Personne publique la demande de révision des prix par lettre recommandée avec avis de réception au moins 3 (trois) mois avant la date anniversaire de la notification du marché.

Cette demande est accompagnée des nouveaux prix et d'une note explicative de l'évolution des prix.

Dans les 30 (trente) jours de la demande de révision, la Personne publique transmet par courrier son accord ou son refus motivé. Passé ce délai, le silence de la Personne publique vaut acceptation de la demande de révision.

Dès la décision d'acceptation, les nouveaux prix sont applicables à compter du lendemain de la date anniversaire de la notification du marché.

Toutefois, même en l'absence de toute demande de la part du Titulaire, la Personne publique procède à l'application de la formule de révision. Cette décision est notifiée au Titulaire du marché, au plus tard dans les 3 (trois) jours ouvrés suivant la date anniversaire de la notification du marché.

En cas de rejet de sa demande de révision par la Personne publique, les prix précédemment pratiqués sont tacitement reconduits dans l'attente, soit d'une nouvelle demande à présenter par le Titulaire dans un délai de 1 (un) mois à compter dudit rejet, soit d'une résolution du différend, sous réserve des pouvoirs dont dispose la Personne publique en application du précédent alinéa.

En tout état de cause, la révision de chaque prix figurant à l'annexe financière de l'Acte d'Engagement est plafonnée à 3 % par an.

Le détail HT des prix forfaitaires et unitaires est précisé dans l'annexe financière de l'Acte d'Engagement (Bordereau de prix). Les prix sont établis hors taxes en euros, avec deux décimales. Le taux des taxes y est précisé.

Le prix du marché comprend tous les frais et dépenses nécessaires à son pilotage, à son exécution et, plus généralement, au respect de l'ensemble des obligations souscrites par le Titulaire.

Le prix du présent marché est réputé comprendre toutes charges fiscales, parafiscales ou autres impositions de toute nature frappant obligatoirement les prestations et fournitures, ainsi que tous les frais, notamment de transport, d'hébergement ou de déplacement du personnel du Titulaire, de transport ou de livraison à l'adresse indiquée par la Personne publique, d'éléments nécessaires à l'exécution des prestations et fournitures telles qu'elles sont décrites dans le présent marché.

Les prix sont réputés établis aux conditions économiques de la date de remise de l'offre.

13.2 Avances

Sauf renonciation expresse du Titulaire, une avance lui est accordée, conformément aux dispositions du I et du II des articles L.2191-2, L.2191-3 et R.2191-3 et suivants du Code de la commande publique, modifié par décret 2022-1683 du 28 décembre 2022.

Conformément aux dispositions de l'article R.2191-16 du Code de la commande publique, une avance est versée au Titulaire pour chaque commande remplissant les conditions définies à l'article R.2191-3 du code de la commande publique.

Le montant de l'avance est fixé :

- à 5 % d'une somme égale au montant initial de la commande toutes taxes comprises du marché, si celle-ci est inférieure à 12 mois ;

- et à 5% d'une somme égale à douze fois le montant de la commande toutes taxes comprises divisé par sa durée exprimée en mois, si celle-ci est supérieure à 12 mois ;
- Toutefois, le taux de l'avance est porté à 30 % lorsque le Titulaire du marché public ou son sous-traitant admis au paiement direct est une petite et moyenne entreprise mentionnée à l'article R. 2151-13 du code de la commande publique.

Le remboursement de l'avance s'impute sur les sommes dues au Titulaire dans les conditions prévues à l'article R.2191-19 du code de la commande publique.

13.3 Acomptes

Les prestations qui ont donné lieu à un commencement d'exécution du marché ouvrent droit à des acomptes trimestriels ou, à la demande du Titulaire, mensuels, dans les conditions des articles L.2191-4 et R2191-20 à R2191-22 du code de la commande publique.

Le montant d'un acompte ne peut excéder la valeur des prestations auxquelles il se rapporte. Il est calculé, pour chacun des livrables concernés par ledit acompte, sur la base des montants figurant dans l'annexe financière à l'acte d'engagement.

La Personne publique peut demander à tout moment au Titulaire de lui fournir un décompte cumulé des acomptes versés.

Les modalités de versement des acomptes respectent les règles de la comptabilité publique issues du décret n°2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique, dans les limites du présent article.

13.4 Retenue de garantie

Aucune retenue de garantie ne s'applique sur le présent marché.

13.5 Émission et transmission des factures

La facturation électronique est obligatoire dans le cadre du décret n°2016-1478 du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique.

Pour l'envoi de ses factures sous forme dématérialisée, le Titulaire pourra utiliser :

- Soit le portail Chorus Pro (<https://chorus-pro.gouv.fr>) qui permet une saisie des factures en ligne ou un dépôt au format PDF (cf. conditions d'utilisation sur le site) ;
- Soit la procédure d'échange de données informatisées (EDI). Pour la mise en oeuvre de cette procédure, le Titulaire doit contacter l'AIFE.

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 à l'adresse suivante : <https://chorus-pro.gouv.fr>.

Le Titulaire veillera à ce qu'y soient clairement mentionnés :

- Le numéro d'engagement juridique : n° de bon de commande Chorus, ou n° de marché (n° court) s'il n'y a pas de bon de commande ;
- Le code du service exécutant des demandes de paiement (service facturier). Ce code est précisé dans les bons de commande.

Le code est FAC9470075.

Les factures comporteront les indications suivantes :

- La date ;
- Les nom et adresse du créancier ;
- Le numéro de son compte bancaire ou postal tel qu'il est indiqué à l'acte d'engagement ;

- Le numéro CHORUS et la date du présent marché ;
- Le numéro CHORUS et la date du bon de commande ;
- Les prestations exécutées ;
- Le prix unitaire hors taxes ;
- Le (ou les) taux de remise appliqué(s) le cas échéant ;
- Le taux et le montant des taxes ;
- Le prix total hors taxes ;
- Le prix total toutes taxes comprises.

Afin de raccourcir le délai de paiement, le Titulaire est invité à joindre à sa facture le procès-verbal correspondant de versement d'acompte ou d'admission émis par les services de la Personne publique.

L'absence d'une des mentions obligatoires sur la facture et/ou d'une des annexes nécessaires correspond à un cas de non-conformité de la facture, qui pourra entraîner son rejet.

En cas de rejet de la facture, celle-ci sera retournée au Titulaire qui devra corriger les erreurs ou omissions relevées avant de renvoyer ladite facture au service facturier mentionné supra. Le délai légal de paiement sera suspendu jusqu'à la réception d'une facture complète et conforme, au sens des articles R.2192-27 et suivants du code de la commande publique.

ARTICLE 14 - PENALITES DE RETARD

14.1 Généralités

Tout manquement du titulaire à ses obligations peut donner lieu à pénalité dans les conditions prévues par le présent article.

Sauf disposition contraire, les pénalités sont applicables de plein droit et peuvent être décomptées sans mise en demeure préalable.

Avant émission de tout titre exécutoire ou déduction sur le montant des factures émises par le Titulaire, les décomptes de pénalités sont notifiés de façon expresse au Titulaire et précisent les modalités de calcul des pénalités.

Le montant des pénalités ainsi établies peut venir en déduction des paiements à effectuer au titre de toute facture suivante ou donner lieu à l'émission par la personne publique d'un titre exécutoire, notamment en cas d'insuffisance des sommes dues au Titulaire.

A réception de ce décompte ou de toute décision de la personne publique induisant le principe de l'application de pénalités, le Titulaire dispose d'un délai de un (1) mois pour présenter ses observations par un mémoire en réclamation. Passé ce délai, il est réputé avoir accepté les pénalités mentionnées par le décompte ou la décision précités.

Si la personne publique décide d'appliquer des pénalités sans tenir compte de la contestation du Titulaire, ce dernier est dispensé, pour le règlement de ce différend, du respect de l'article 37 du CCAG-PI.

Les pénalités sont cumulatives. Au sein d'une même prestation, des pénalités de typologie différente, peuvent le cas échéant être appliquées.

En outre, au sein d'un même bon de commande, si le retard dans la réalisation d'une unité d'œuvre entraîne un retard pour l'exécution d'autres unités d'œuvre, les pénalités s'appliqueront à chaque unité d'œuvre concernée.

Par dérogation à l'article 14.3 du CCAG-PI, le Titulaire n'est pas exonéré des pénalités dont le montant total ne dépasse pas 1000 euros HT pour l'ensemble du marché.

14.2 Caractère non libératoire des pénalités

Les pénalités prévues par le présent marché 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.

14.3 Cumul des pénalités et autres sanctions

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 dans les conditions prévues à l'article 36 du CCAG-PI.

14.4 Pénalités en cas d'ajournement ou de rejet

En cas d'ajournement ou de rejet de tout ou partie d'un livrable, dans le cadre des opérations de vérification, les pénalités sont dues pour toute la période comprise entre la date contractuelle de livraison de la prestation et la date de livraison précédant, selon le cas et dans les conditions prévues à l'article 12.6 du présent CCP, la décision de réception, de réception avec réfaction, de rejet définitif dudit livrable ou de résiliation.

14.5 Pénalités et résiliation

En cas de résiliation du marché pour faute du Titulaire dans les conditions fixées à l'article 15.5 du présent CCP et à l'article 32 du CCAG-PI, les pénalités peuvent être appliquées jusqu'à la veille incluse du jour de la date d'effet de la résiliation.

14.6 Pénalités pour retard de livraison des livrables

Le CCP et les bons de commande prévoient une date limite de livraison des livrables. Les pénalités de retard commencent à courir le lendemain du jour où le délai contractuel de livraison du livrable est expiré.

Ces pénalités sont calculées selon la formule suivante :

$$P = V * N / 100$$

où :

P= montant en € HT des pénalités,

V = montant en € HT correspondant au montant du bon de commande associé au livrable concerné.

N= nombre de jours calendaires de retard par rapport aux délais contractuellement prévus.

Le montant total des pénalités applicables est plafonné, pour chaque bon de commande et pour les retards relatifs à l'ensemble des livrables de ce bon de commande, à 20% du montant du bon de commande considéré.

14.7 Pénalités pour non-respect des considérations sociales et environnementales

Lorsque l'Acheteur constate un retard de livraison des livrables exigés au titre des considérations sociales et environnementales du présent CCAP (ou des livrables que le Titulaire s'est engagé à livrer au même titre, dans son offre), l'acheteur peut, après mise en demeure du titulaire de respecter ses obligations contractuelles restée infructueuse, appliquer une pénalité de 100 euros par jour de retard constaté.

Il en est de même lorsque l'Acheteur constate le non-respect, par le titulaire, des obligations fixées au titre des considérations sociales et environnementales du présent CCAP ou des engagements pris en la matière par le Titulaire, au sein de son offre.

ARTICLE 15 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**15.1 Droits concédés par la personne publique**

Dans le seul but de permettre au Titulaire d'exécuter ses prestations dans les délais impartis et pendant la seule durée nécessaire à cette fin, la Personne publique concède au Titulaire les droits nécessaires à l'exécution desdites prestations, dont le droit d'utilisation, le droit de correction, d'adaptation, de modification et de reproduction des éléments fournis par la Personne publique.

Le titulaire s'engage à ne pas porter atteinte aux droits de propriété que détient la personne publique sur tous les documents, supports d'information, programmes, logiciels, données et fichiers qu'elle lui remet dans le cadre du présent marché.

15.2 Résultats du marché et utilisation des résultats

Pour les droits afférents aux livrables de chacun des accords-cadres l'option B de l'article 25 du CCAG PI est choisie.

Le titulaire cède à la personne publique, à titre exclusif, les droits afférents aux résultats, même partiels, réalisés lors de l'exécution des prestations et réceptionnés par la personne publique.

Les Résultats visés par le présent article sont les livrables définis aux articles 10.1.8 et 10.3.7 du présent CCP quel que soit le support sur lequel ils sont adressés à la personne publique et quel qu'en soit le mode de transmission.

Le titulaire ne peut utiliser ou exploiter, de quelque manière que ce soit, les résultats cédés.

Les droits sont cédés pour le monde entier. La personne publique dispose de l'ensemble de ces droits pour la durée légale des droits d'auteur et des droits voisins des droits d'auteur.

Les droits patrimoniaux de propriété intellectuelle cédés au titre du présent accord-cadre sont entendus dans le sens le plus large et de façon non limitative.

Notamment, la personne publique dispose des droits patrimoniaux de reproduction et de représentation afférents aux résultats, ainsi que des droits d'utilisation, de distribution, d'incorporation, d'intégration, d'adaptation, d'arrangement, de transformation, de correction, d'évolution, de traduction des livrables, en tout ou partie, en l'état ou modifié

Particulièrement,

- le droit d'utilisation est entendu dans le sens le plus large, pour tout ou partie des livrables, sur tous systèmes d'information (serveurs, unités centrales ou locales, réseau, ...), par un nombre quelconque d'utilisateurs et sur tous les sites de la personne publique, quel que soit le mode ou le procédé d'exploitation utilisé ;
- le droit de reproduction comporte notamment le droit de reproduire ou faire reproduire les livrables, sans limitation du nombre, en tout ou partie, en l'état ou modifiés, par tous procédés et sur tout support (numérique ou électronique, y compris non prévisibles ou inconnus à la date de signature du marché, ainsi que sur tout support permettant de stocker de manière transitoire ou permanente des informations);
- le droit de représentation et de distribution comporte notamment le droit de communication à des tiers et de mise à disposition à des tiers des livrables informatiques et documentaires, en tout ou partie, en l'état ou modifiés, par tous moyens, modes ou procédés, y compris non prévisibles ou inconnus à la date de signature du marché ;

La communication et la mise à disposition des livrables ne sont réalisées qu'à titre gratuit.

Les droits de modification et d'adaptation comportent notamment, pour tout ou partie des livrables cédés, le droit de faire évoluer, arranger, corriger, perfectionner, traduire en toutes langues.

Les modifications et adaptations ainsi apportées à tout ou partie des livrables par l'exercice de ces droits s'entendent de manière large et peuvent être apportées par la personne publique, par le prestataire de son choix, afin de répondre notamment et de façon non limitative aux besoins de la personne publique.

L'ensemble de ces modifications s'inscrit dans l'exercice normal des droits patrimoniaux dont est

investi, au titre de la cession des droits afférents aux résultats, la personne publique.

Les droits sont cédés dans le respect des droits moraux de l'auteur.

Le coût de la cession des droits patrimoniaux de propriété intellectuelle est compris dans les prix des prestations, tels qu'ils figurent à l'annexe financière à l'acte d'engagement.

Le titulaire ne peut réclamer aucune somme complémentaire à quelque titre que ce soit. Le versement des rémunérations dues aux auteurs, collaborateurs techniques dont le titulaire s'est assuré la collaboration demeurent à sa charge exclusive.

15.3 Garantie des droits cédés

Le titulaire garantit à la personne publique, dans les conditions définies à l'article B 25.3.1 du CCAG PI, la jouissance pleine et entière, libre de toute servitude, des droits cédés aux termes du présent accord-cadre.

Notamment, le Titulaire garantit la Personne publique contre toutes les revendications des tiers relatives à l'exercice de leurs droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle, à l'occasion de l'exécution des prestations et de l'utilisation de leurs résultats, notamment pour l'exercice du droit de reproduire.

De son côté, la Personne publique garantit le Titulaire contre les revendications des tiers, concernant les droits de propriété littéraires, artistique ou industrielle, les procédés ou les méthodes dont elle lui impose l'emploi.

Dès la première manifestation de la revendication d'un tiers contre le Titulaire ou la Personne publique, ceux-ci doivent prendre toute mesure dépendant d'eux pour faire cesser le trouble et se prêter assistance mutuelle, notamment en se communiquant les éléments de preuve ou les documents utiles qu'ils peuvent détenir ou obtenir.

La partie dont la garantie est appelée à jouer en application des stipulations du présent article assurera la conduite de la défense et du procès de la partie mise en cause par tiers.

15.4 Méthode, savoir-faire et connaissances antérieures

Le Titulaire communique à la Personne publique les connaissances acquises dans l'exécution du marché. Le Titulaire accorde à la Personne publique sans limitation de durée un droit d'utilisation et de diffusion des méthodes, savoir-faire et connaissances acquises et transmises en exécution du présent marché.

ARTICLE 16 - CONSIDERATIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

16.1 Égalité de rémunération entre les femmes et les hommes affectés à l'exécution du présent marché

Le code du travail impose, aux articles L. 3221-2 et suivants, que tout employeur assure, pour un même travail ou pour un travail de valeur égale, l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes.

En cas de violation de cette obligation concernant le personnel comité affecté à l'exécution de la prestation objet du contrat, le pouvoir adjudicateur peut résilier le marché pour faute grave conformément à l'article L2195-3 1° du code de la commande publique, et ainsi mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet du marché avant l'achèvement de celles-ci.

16.2 Politique de déplacement

Pour se déplacer sur les différents sites concernés par l'accord-cadre, le titulaire privilégie les déplacements à pied, avec des véhicules à propulsion humaine ou en transports en commun.

Si l'utilisation de véhicules individuels est indispensable, le parc servant à l'exécution des prestations

comprend de préférence des véhicules fonctionnant à l'énergie électrique, au gaz de pétrole liquéfié (GPL), au gaz naturel pour véhicules (GNV), à l'hydrogène ou encore des véhicules hybrides (mixtes électriques et essence) conformes aux normes en vigueur.

Il est tenu de produire, à la demande de l'acheteur, un compte-rendu des actions réalisées pour réduire son empreinte carbone sur ses déplacements.

En cas de non-transmission de ces éléments justificatifs, l'acheteur se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues au présent CCAP.

16.3 Gestion des déchets

La valorisation ou l'élimination des déchets créés lors de l'exécution des prestations est de la responsabilité du titulaire pendant la durée de l'accord-cadre.

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

Le titulaire est tenu de produire, à la demande de l'acheteur, tout justificatif de traçabilité du traitement des déchets issus de l'exécution de la prestation, qui fasse apparaître une gestion des déchets conforme aux exigences réglementaires, notamment en ce qui concerne les déchets dangereux.

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

16.4 Politique Green IT dans le cadre de l'exécution du marché

Le titulaire est tenu de produire, à la demande de l'acheteur, un compte-rendu des actions réalisées afin de réduire son empreinte écologique en matière :

- d'hébergement et de tri de données,
- de gestion des courriels raisonnée,
- de recyclage du matériel informatique utilisé,
- d'optimisation de la consommation énergétique (niveau de consommation d'énergie, choix d'un matériel à faible consommation énergétique),
- du choix du matériel informatique utilisé (matériel écolabellisé ou équivalent),

En cas de non-communication de ces éléments justificatifs, l'acheteur se réserve le droit d'appliquer les pénalités prévues dans le présent CCAP.

ARTICLE 17 - DISPOSITIONS DIVERSES

17.1 Langue

En application des dispositions de la loi du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française, la langue de travail de l'administration est le français.

Les correspondances et la documentation relatives au marché sont rédigées en français.

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

Les réunions, discussions se déroulent en français. Elles font l'objet de supports et de compte-rendu en français.

Il appartient au Titulaire de désigner, pour l'exécution du marché, une équipe ayant la maîtrise de la langue française. Sous-traitance

Le Titulaire, s'il envisage de recourir à la sous-traitance, doit obligatoirement en informer le pouvoir adjudicateur qui accepte le sous-traitant et agréé ses conditions de paiement, conformément aux

dispositions des articles L2193-4 et suivants et R2193-1 et suivants du code de la commande publique. La sous-traitance totale des prestations est interdite.

Le Titulaire demeure en toute hypothèse responsable du sous-traitant et garant des prestations qu'il exécute et du respect des dispositions du marché.

Il doit s'assurer notamment du respect par ses sous-traitants de toutes les dispositions du présent marché concernant les obligations de secret professionnel et de confidentialité et les mesures de sécurité.

Lorsque le montant des prestations confiées au sous-traitant est égal ou supérieur à 600 euros TTC, le sous-traitant est payé directement par le pouvoir adjudicateur.

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement conformément aux articles R.2193-10 à R.2193-16 du code de la commande publique.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément du pouvoir adjudicateur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4.

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

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

17.2 Responsabilité et assurance

17.2.1 Responsabilité

- (i) La responsabilité extracontractuelle de la personne publique et du Titulaire peut être le cas échéant engagée dans les conditions fixées par le droit français, à raison des dommages causés par le personnel ou le matériel de la personne publique ou du Titulaire.
- (ii) Sauf pour les hypothèses relevant de la force majeure ou pour des manquements dont l'origine serait imputable à une défaillance de la Personne publique, le Titulaire est responsable de tout manquement à ses obligations contractuelles et de tout dommage causé par lui à la Personne publique lors de l'exécution du présent marché. Il lui en doit réparation, nonobstant l'éventuelle application de pénalités, non forfaitaire, pour tous les préjudices qu'elle supporte.

17.2.2 Causes exonératoires et force majeure

Dans l'hypothèse où le Titulaire identifie un événement, notamment un cas de force majeure, qui est de nature à faire obstacle à l'exécution du marché dans le délai contractuel, il peut demander une prolongation du délai d'exécution, dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-PI.

17.2.3 Assurance

Conformément à l'article 9 du CCAG-PI, le titulaire garantit le pouvoir adjudicateur contre les sinistres ayant leur origine dans les matériels et prestations qu'il fournit ou dans les agissements de ses préposés.

Pour ce faire notamment, le titulaire déclare avoir souscrit une assurance permettant de garantir sa responsabilité à l'égard du pouvoir adjudicateur et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages matériels ou immatériels causés par l'exécution des prestations.

La garantie doit également couvrir la responsabilité du titulaire pour les dommages corporels, matériels ou immatériels causés par ses éventuels sous-traitants lors de l'exécution des prestations, à charge pour le titulaire de recourir ensuite contre eux.

Le titulaire justifie, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification de chaque accord-cadre et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de ces contrats d'assurance, au moyen d'une attestation établissant l'étendue des responsabilités garanties.

Par la suite, à tout moment durant l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire doit être en mesure de produire une attestation d'assurance établissant l'étendue des responsabilités garanties, sur demande du pouvoir adjudicateur et dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la demande.

17.3 Vérifications périodiques de la régularité de la situation fiscale et sociale du titulaire

Le titulaire met à disposition tous les six mois, à partir de la notification, jusqu'à la fin de l'exécution du marché, les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 et D.8222-8 du code du travail.

Lorsqu'il contrevient à ces dispositions, après mise en demeure restée infructueuse, le Titulaire peut faire l'objet d'une décision de résiliation du marché à ses torts sans qu'il puisse prétendre indemnité et, le cas échéant, avec exécution des prestations à ses frais et risques. La mise en demeure est notifiée par écrit et assortie d'un délai. A défaut d'indication du délai, le titulaire dispose d'un (1) mois à compter de la notification de mise en demeure pour satisfaire aux obligations de celle-ci ou pour présenter ses observations.

En outre, le titulaire est tenu de notifier sans délai au pouvoir adjudicateur les modifications survenant au cours de l'exécution du marché et qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;
- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement ;
- et de façon générale, à toutes les modifications importantes de fonctionnement de l'entreprise pouvant influencer sur le déroulement du marché.

S'il néglige de se conformer à cette obligation, la personne publique ne saurait être tenue pour responsable des retards de paiement des factures présentant une anomalie par comparaison aux indications figurant dans les actes constitutifs du marché, du fait de modifications intervenues au sein de la société et dont le pouvoir adjudicateur n'aurait pas été informé

Si le titulaire recourt, en cours d'exécution du marché, à des salariés détachés, il doit produire, préalablement au début du détachement, les documents justifiant de la régularité de ses obligations au regard de l'article L.1262-2-1 du Code du travail.

17.4 Résiliation

Il est fait application du chapitre VII du CCAG-PI.

Il est précisé, en complément de l'article 32 du CCAG-PI, que le marché peut être résilié aux torts du Titulaire, voire à ses frais et risques :

- d'une part, après une mise en demeure préalable assortie d'un délai d'exécution ou de l'obligation de présenter des observations, dans l'un des cas suivants :
 - manquement avéré et persistant à ses obligations contractuelles ;
 - manquement avéré aux obligations de l'annexe 1 au présent CCP ;
 - dans le cas prévu à l'article 12.2.2 du présent CCP ;
 - en cas de privation de jouissance des droits cédés dans les conditions prévues à l'article 14 du présent CCP ;
 - en cas d'inexactitude des renseignements prévus aux articles R.2143-3 à R2143-3 du code de la commande publique ou en cas de refus de produire les pièces prévues aux articles D8222-5 ou D8222-7 et D8222-8 du code du Travail conformément aux dispositions de l'article 15.4 du présent CCP.

- d'autre part, sans mise en demeure préalable, dans le cas prévu à l'article 12.6.2 du présent CCP.

La résiliation peut, selon les cas, être totale ou partielle – et ne viser, dans le second cas, que certaines prestations du marché.

Le marché est résilié conformément aux dispositions du CCAG de référence. La résiliation n'a pas d'incidence sur l'exploitation des éléments protégés par les droits de propriété intellectuelle, pour la durée d'exploitation prévue au marché.

17.5 Litiges et contentieux

La survenance d'un éventuel litige entre les parties ne dispense en aucun cas le Titulaire de respecter ses obligations contractuelles. En particulier, elle ne l'autorise ni à interrompre l'exécution du marché, ni à suspendre cette exécution, ni à modifier la teneur de ses obligations.

Les parties s'efforceront de régler par voie amiable les différends qui pourraient survenir lors de l'exécution du présent marché.

En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution du présent marché, et après épuisement des voies de recours amiables prévues par les dispositions de l'article 37 du CCAG-PI, les litiges survenant entre la personne publique et le Titulaire sont portés devant le tribunal administratif de Montreuil. En cas de litige, la loi française est seule applicable.

ARTICLE 18 - SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE

18.1 Système de management de la qualité

18.1.1 Politique qualité

La qualité des données budgétaires et comptables du système d'information Chorus ainsi que la satisfaction de ses clients sont les priorités de l'AIFE.

L'AIFE se doit de mettre à la disposition de ses clients un système d'information fiable et répondant à leurs attentes, en respectant les délais sur lesquels elle s'est engagée et les moyens qui lui sont alloués. Pour atteindre cet objectif :

- L'AIFE s'engage à apporter à ses clients une qualité de service adaptée,
- L'AIFE exploite de multiples sources d'évaluation pour améliorer ses méthodes de travail,
- L'AIFE développe ses ressources et moyens pour atteindre ses objectifs.

La démarche qualité mise en œuvre pour répondre à cette politique qualité est définie et pilotée par l'AIFE. Le Titulaire s'inscrit dans cette démarche.

18.1.2 Cadre normatif

Le Système de Management de la Qualité (SMQ) de l'AIFE est certifié ISO 9001 : 2015.

La gestion des projets s'appuie sur les principes et exigences de la norme ISO 10006 : 2003.

La maintenance et l'exploitation des applications s'appuient sur les principes du référentiel ITILv3 (référéncé dans la norme ISO 20000 : 2011).

18.1.3 Audits

L'Administration réalise des audits des prestations fournies par les titulaires. Ceux-ci peuvent porter sur les processus, l'organisation ou des aspects techniques. Le déclenchement et le pilotage de ces audits sont sous la responsabilité unique du l'AIFE.

Les résultats de cette évaluation sont fournis au titulaire par l'AIFE afin qu'il propose et mette en œuvre les actions requises sur les non-conformités et points d'amélioration identifiés. Les plans d'actions et l'efficacité des actions implémentées sont validés par l'AIFE.

18.1.4 Evaluation du titulaire

L'AIFE se réserve la possibilité de réaliser de manière régulière une évaluation du titulaire en termes de respect de ses engagements, de performance et de satisfaction. Cette évaluation s'inscrit dans le cadre de l'évaluation des fournisseurs prévue au chapitre 8.4 de la norme ISO 9001 : 2015. Elle est menée au travers de questionnaires d'évaluation du titulaire. Le déclenchement et le pilotage de cette évaluation sont sous la responsabilité unique de l'AIFE. Les résultats de cette évaluation sont fournis au titulaire par l'AIFE afin qu'il propose et mette en œuvre les actions requises sur les points d'amélioration identifiés. Les plans d'actions et l'efficacité des actions implémentées sont validés par l'AIFE.

18.2 Le système de management de la sécurité

Référentiel sécurité :

Pour l'envoi du questionnaire aux personnes sondées, le titulaire utilisera un système de messagerie conforme au standard du ministère de l'économie, des finances et de la relance (<https://aife.economie.gouv.fr/referentiel/securite/#utilisation-messagerie>).

5.

ARTICLE 19 - DÉROGATIONS

Par dérogation à l'article 1^{er} et à l'article 38 du CCAG-PI, le présent CCP ne comporte aucun récapitulatif des dérogations apportées au CCAG- PI.

En cas de contradiction entre les stipulations du présent CCP et celles du CCAG- PI, les premières prévalent sur les secondes.

ANNEXE 1 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

L'AIFE manipule des données sensibles et est classée parmi les systèmes d'information traitant des informations sensibles non classifiées de défense au sens de la *recommandation n° 901/DISSI/SCSSI du 2 mars 1994 pour la protection des systèmes d'information traitant des informations sensibles non classifiées de défense*. Dans ce cadre, il apparaît nécessaire de renforcer les mesures de sécurité afférentes à l'exécution du marché.

Outre les obligations de sécurité contenues dans le présent CCP, le Titulaire fait son affaire du respect par ses équipes des dispositions de la politique de sécurité des systèmes d'information qui lui est communiquée en début de marché.

Obligation de confidentialité

Le Titulaire qui, pour l'exécution du marché, a reçu de la Personne publique communication de renseignements, documents ou objets quelconques propres à la Personne publique, est tenu de maintenir confidentielle cette communication sans qu'il soit besoin d'explicitier systématiquement le caractère confidentiel de cette dernière. Toutes les informations dont il aura connaissance soit avant la notification du marché, soit au cours de son exécution sont considérées comme confidentielles. Ces renseignements, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse de la personne publique, ni divulgués, ni publiés, ni communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le titulaire, hors du présent marché ou à l'issue de son exécution. Le Titulaire s'engage notamment à ne pas utiliser ses connaissances sur les prestations objet du marché, sauf accord de la Personne publique, accéder (ou aider un Tiers à accéder) aux informations de la Personne publique, qu'il s'agisse de données ou de programmes.

Le Titulaire s'engage à étendre cette obligation de confidentialité à l'ensemble des personnes qui interviendront pour son compte ou suite à sa demande dans la réalisation des prestations objet du présent marché, et notamment à toute personne physique ou morale, dont les produits, droits ou travaux sont incorporés, en tout ou partie, de quelque manière que ce soit, dans les prestations réalisées par le Titulaire en exécution du marché.

La Personne publique pourra demander, à tout moment, au Titulaire, de lui retourner les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis.

La violation grave des obligations de confidentialité par le Titulaire pourra entraîner la résiliation du marché aux torts du Titulaire.

L'utilisation par le Titulaire du nom du programme appliqué à quelque fin que ce soit, et la référence au présent marché ou aux prestations réalisées dans le cadre du présent marché, sont subordonnées à l'accord écrit et préalable de la Personne publique.

Toutefois, la Personne publique autorise le Titulaire à faire état, uniquement à titre de référence dans le cadre de la candidature à un appel d'offres, du nom de la Personne publique ainsi que de l'existence, du montant et de la nature des prestations qui font l'objet du présent marché.

Prestations du titulaire dans les locaux de la Personne publique.

Le personnel du Titulaire doit se conformer à l'horaire et à la discipline fixés par les règlements de la Personne publique dans la limite des horaires et conditions fixés par la législation du travail. Il est tenu à la plus grande discrétion tant à l'occasion de son travail qu'à ses conditions d'emploi.

La Personne publique informe le Titulaire du règlement intérieur de l'établissement où il est amené à intervenir, en particulier en ce qui concerne la sécurité.

Le Titulaire est responsable dans les conditions du droit commun de la responsabilité délictuelle ou quasi-délictuelle des dommages corporels causés par son personnel ou par un contact direct avec ses équipements propres.

Obligation en matière de sécurité.

Autorité qualifiée.

Une autorité qualifiée en sécurité des systèmes d'information (AQSSI) est désignée pour l'AIFE.

Engagement en matière de sécurité.

Afin d'appliquer les stipulations du présent article, le Titulaire s'assure que tout son personnel, et celui de ses sous-traitants éventuels, signe un engagement de confidentialité.

Filtrage du personnel.

Toute personne relevant du Titulaire ou de ses sous-traitants éventuels peut être soumise à des règles de filtrage qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou d'accès logiques à des informations. Elle est alors soumise aux mêmes exigences qui s'appliquent à une personne relevant de la Personne publique.

Changement de personnel.

En cas de changement de personnel (renvoi d'une personne, abandon de poste, rupture anticipée du contrat de travail), le Titulaire doit le notifier le plus tôt possible à l'autorité qualifiée avant la survenance de l'évènement. Le Titulaire s'assure que toutes les données de cette personne sont, soit transférées à un autre utilisateur, soit détruites, soit archivées. Les badges, cartes, clés, etc. doivent être restituées. L'administration résilie alors les droits d'accès de cette personne.

Par ailleurs, la Personne publique se réserve le droit de demander la remise à disposition au Titulaire de toute personne qu'il emploie qui ne serait pas jugée compétente pour mener à bien les prestations objet du présent marché.

Logiciel nouveau ou modifié.

Afin de minimiser les cas de virus ou autres formes de codes malveillants, et les brèches qui ouvriraient des vulnérabilités dans la sécurité (tels qu'utilitaires non validés ou mises à jour non testées), seuls les matériels et logiciels nécessaires pour la réalisation des prestations du présent marché peuvent être utilisés. En particulier aucun ordinateur de bureau ou portable ne pourra être mis sur les réseaux de la Personne publique sans une autorisation écrite.

Alerte.

Le Titulaire alerte le pouvoir adjudicateur ainsi que l'AQ-SSI de toute menace ou vulnérabilité dont il aurait connaissance. Il propose, pour les domaines dont il a la responsabilité, les mesures et moyens nécessaires pour maintenir le niveau de sécurité.

Bon usage des locaux et des moyens.

Le Titulaire ne peut employer les moyens mis à sa disposition pour une autre fin que la réalisation du contrat.

Obligation de discrétion.

Le Titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du marché, a reçu communication à titre secret ou confidentiel de renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir secrète ou confidentielle cette communication.

Ces renseignements, documents ou objets ne peuvent, sans autorisation de la personne responsable du marché, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître. Il en est pareillement de tout renseignement de même nature parvenu à la connaissance du Titulaire à l'occasion de la livraison, de la fourniture ou de l'exécution du service.

Mesures de sécurité.

Lorsque les prestations sont à exécuter dans un lieu où des mesures de sécurité s'appliquent, notamment dans les lieux qualifiés de point d'importance vitale ou de zone protégée en vertu des dispositions législatives ou réglementaires prises pour la protection du secret de défense, le Titulaire doit observer les dispositions particulières que la Personne publique lui communique.

Le Titulaire ne peut prétendre, de ce chef, ni à prolongation du délai d'exécution ni à indemnité, à moins que, cette communication ne lui ayant pas été faite avant la date de signature de l'engagement par le Titulaire, il n'établisse que les obligations qui lui sont ainsi imposées rendent plus difficile ou plus onéreuse pour lui l'exécution de son contrat.

Afin que les courriels apparaissent comme légitimes pour les destinataires des enquêtes de

satisfaction, les systèmes de messagerie du titulaire doivent respecter les trois standards suivants :

- Standard SPF & lutte contre l'usurpation d'email,
- Relais SMTP, authenticité et confidentialité des courriels,
- Guide technique DKIM, DMARC, STARTTLS, MIME.

Ils sont consultables à l'adresse suivante :

<https://aife.economie.gouv.fr/referentiel/securite/>

Sanctions.

En cas de violation des obligations mentionnées dans le présent article, et indépendamment des sanctions pénales éventuellement encourues, le marché peut être résilié aux torts du Titulaire.