

Accompagnement à la certification ISO 9001 en vigueur pour le cycle 2027-2029
du secrétariat général de la direction générale de l'Aviation civile

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

Numéro de consultation : 2026SG01

Procédure de passation : procédure adaptée, en application du 1° des articles L. 2123-1 et R. 2131-1 du code de la commande publique.

TABLE DES MATIERES

PARTIE I – CLAUSES ADMINISTRATIVES	4
Article 1 - CONTEXTE	4
Article 2 - OBJET DU MARCHÉ	4
Article 3 - PRESTATIONS DU MARCHÉ	4
Article 4 - ALLOTISSEMENT	4
Article 5 - PROCEDURE DE PASSATION	4
Article 6 - FORME ET ETENDUE DU MARCHÉ	4
Article 7 - DUREE ET RECONDUCTIONS	5
Article 8- LIEUX D'EXECUTION	5
Article 9 - DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	5
Article 10 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	5
10.1 Représentation des parties	5
10.2 Délais d'exécution	6
10.3 Obligations du titulaire	6
10.3.1 Obligation de conseil	6
10.3.2 Obligation d'information	6
10.4 Responsabilité du titulaire	7
10.5 Clauses environnementales.....	7
10.6 Traitement des données à caractère personnel	7
10.7 Clauses de réexamen.....	7
10.8 Obligations de l'acheteur	8
10.9 Pénalités	8
Article 11 - VERIFICATION ET ADMISSION DES PRESTATIONS	8
Article 12 - REGIME FINANCIER	8
12.1 Forme et contenu des prix.....	8
12.2 Avances	9
12.3 Périodicité des acomptes.....	9
12.4 Délais de paiement et Intérêts moratoires	9
12.5 Mentions de facturation obligatoires	9
Article 13 – DISPOSITIONS DIVERSES	10
13.1 Langue	10
13.2 Assurances	10
13.3 Propriété intellectuelle des résultats	10
13.4 Autres obligations administratives.....	10
13.5 Résiliation	11
13.6 Différends	11
13.7 Litiges et contentieux.....	11
Article 14 – DEROGATIONS AU CCAG/PI	11

PARTIE II – CLAUSES TECHNIQUES.....	12
Article 1 – MISSIONS ET ORGANISATION DU SG	12
Article 2 - Cartographie des processus du SG	13
Article 3 - PRESTATIONS DU MARCHÉ	13
Article 4 – COMPETENCES ATTENDUES POUR LA REALISTION DES PRESTATIONS.....	15
Article 5 - Calendrier d'exécution des prestations	15
Article 6 - Livrables, conditions et délais d'exécution.....	15

PARTIE I – CLAUSES ADMINISTRATIVES

Article 1 - CONTEXTE

Au sein du ministère chargé des Transports, la direction générale de l'Aviation civile (DGAC) est une administration centrale d'Etat, dotée d'un budget annexe (BACEA), chargée à la fois de réguler le secteur aérien, de certifier et surveiller la sécurité et la sûreté des opérateurs et usagers, et de rendre les services opérationnels du contrôle aérien pour toute l'Aviation civile au sein des espaces aériens français. La DGAC emploie environ 10 000 agents, répartis dans trois grands pôles indépendants et d'un service transverse :

- Un pôle « régalien », la direction du Transport aérien (DTA), chargé de la régulation et du suivi des enjeux stratégiques, économiques et sociaux du transport aérien, et de la construction aéronautique ;
- Un pôle « autorité de surveillance », la direction de la Sécurité de l'Aviation civile (DSAC – certifiée ISO 9001), chargé de certifier et surveiller la sécurité et la sûreté de tous les opérateurs et usagers du secteur aérien en France, qu'ils soient professionnels ou privés ;
- Un pôle « opérationnel », la direction des services de la Navigation aérienne (DSNA - certifiée ISO-9001), chargé d'opérer les services du contrôle aérien ;
- Un secrétariat général (SG) chargé d'assurer les fonctions Supports pour le compte de l'ensemble de la DGAC : les trois clients (DTA, DSAC et DSNA) et les autres composantes, dit services bénéficiaires.

Depuis 2023, le SG est engagé dans une démarche ISO 9001. Le SG a été certifié ISO 9001 depuis le 15/06/2023 pour un premier cycle dont l'audit de renouvellement se déroulera du 26/05/26 au 05/06/26 par l'organisme certificateur Bureau Veritas, titulaire du marché pour la période 2026-2028.

Le SG souhaite atteindre une autonomie complète des acteurs de la Qualité en son sein à la fin de ce 2^{ème} cycle d'audit.

Article 2 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'accompagnement à la conformité ISO 9001 en vigueur des services du secrétariat général (SG) de la DGAC au cours de son deuxième cycle de certification 2027-2029.

Article 3 - PRESTATIONS DU MARCHÉ

La prestation du marché comprend :

- Prestation P1 – Réaliser des audits internes du SMQ du SG et accompagner à la constitution d'un pool d'auditeurs internes du SG ;
- Prestation P2 – Conseiller en conformité normative ISO 9001 en vigueur la mission SMP-SG sur les bonnes pratiques à déployer ;
- Prestation P3 – Accompagner la direction du numérique (DNUM) du SG dans la structuration du processus R14.

Le détail des prestations est précisé dans la partie II du présent CCP.

Article 4 - ALLOTISSEMENT

Le présent marché n'est pas alloti.

Article 5 - PROCEDURE DE PASSATION

Le marché est passé sous la forme d'une procédure adaptée, en application du 1° des articles L. 2123-1 et R. 2131-1 du code de la commande publique.

Le code CPV de la consultation est le suivant :

79419000-4 Services de conseil et d'évaluation.

Article 6 - FORME ET ETENDUE DU MARCHÉ

Le marché est traité à prix global et forfaitaire.

Article 7 - DUREE ET RECONDUCTIONS

Le marché est conclu pour une durée ferme de 3 ans et il court à compter de sa notification. Ce marché n'est pas reconductible.

Article 8 - LIEUX D'EXECUTION

Les lieux d'exécution sont définis à l'article 1 de la partie II du présent CCP.

Certaines activités, définies avec l'acheteur, pourront également être exécutés à distance ou par visioconférence.

Article 9 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le marché est constitué des éléments contractuels énumérés ci-dessous par ordre de priorité décroissante :

- L'acte d'engagement (AE) et son annexe ;
- Le présent cahier des clauses particulières (CCP) ;
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) de référence est le CCAG applicable aux marchés publics de prestations intellectuelles (PI) approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 publié au JORF n°0078 du 1^{er} avril 2021.

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG/PI, l'accord-cadre est également constitué des éléments contractuels énumérés ci-dessous :

- L'offre technique du titulaire ;
- Les CV de l'équipe du titulaire en charge de la réalisation de la prestation ;
- Les actes spéciaux de sous-traitance éventuels ;
- Les avenants éventuels ;
- Les échanges écrits (mails, comptes rendus de réunions de suivi de prestations...) si ceux-ci comportent des éléments impactant le bon déroulement de la prestation (délais intermédiaires d'exécution, précisions apportées sur le besoin...).

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

Article 10 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

10.1 Représentation des parties

10.1.1 Représentation de l'acheteur

Les représentants de l'acheteur sont les suivants :

- La cheffe de la mission Stratégie et Management de la Performance (SMP) et le responsable Qualité du secrétariat Général de la DGAC ;
- Une ou plusieurs personnes physiques, qui seront désignées dès la notification du marché. Cette liste de personnes physiques est susceptible d'évoluer en cours d'exécution du marché. L'acheteur porte ces modifications à la connaissance du titulaire.

10.1.2 Représentation du titulaire

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

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

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

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

10.1.3 Remplacements des intervenants

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

Pendant toute la durée d'exécution du marché, l'acheteur se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou de plusieurs intervenants du titulaire. De même, le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants. Le remplaçant, de compétence et expérience équivalentes à l'intervenant remplacé, est soumis à l'approbation de l'acheteur.

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

10.2 Délais d'exécution

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

10.2.1 Pilotage

Le pilotage des prestations est réalisé au travers de contacts réguliers entre le représentant de l'acheteur et le titulaire. La prestation débute par une réunion de démarrage. L'objet de cette réunion est de :

- Rappeler le contexte de la prestation ;
- S'assurer de la bonne compréhension mutuelle de la prestation à mener ;
- Rappeler le processus de validation / acceptation des livrables.
- Définir le calendrier prévisionnel d'exécution des prestations, ainsi que les principales échéances.

10.3 Obligations du titulaire

10.3.1 Obligation de conseil

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

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

10.3.2 Obligation d'information

Le titulaire est tenu de signaler à l'acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution des prestations.

10.3.3 Obligation de confidentialité et en matière de conflit d'intérêt

Confidentialité

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

Le titulaire s'engage à ne conserver aucune copie de ces supports d'informations, documents et objets, sur quelque support que ce soit, à l'exception de celles strictement nécessaires dans le cadre des obligations légales et réglementaires auxquelles il est tenu.

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

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

Mesure de sûreté

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

Le titulaire devra supporter toutes les conséquences qu'entraînerait tout refus de laissez-passer que les services auront jugé utile, sans que ces derniers aient à en faire connaître le motif.

Conflit d'intérêts

Durant toute la durée du marché, le titulaire s'engage à n'effectuer aucune mission susceptible d'entraver son indépendance en vue de la réalisation des prestations.

Le titulaire signale sans délai à l'acheteur, avant de prendre quelque engagement que ce soit, toute situation susceptible de constituer un conflit d'intérêt.

10.4 Responsabilité du titulaire

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser les prestations conformément aux spécifications du cahier des charges. Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le marché.

10.5 Clauses environnementales

L'ensemble des livrables et des documents relatifs à l'exécution financière (factures) du marché sont expédiés sous forme dématérialisée.

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

10.6 Traitement des données à caractère personnel

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

10.7 Clauses de réexamen

Une clause de réexamen peut être mise en œuvre par simple décision du pouvoir adjudicateur, signée et notifiée au titulaire, dans les cas suivants :

- Le remplacement du titulaire initial par un nouveau titulaire en cours d'exécution : le titulaire peut proposer au pouvoir adjudicateur la substitution d'un nouveau titulaire afin de le remplacer. Ce remplacement peut intervenir, après accord entre les parties, dans les hypothèses suivantes : cessation d'activité, difficultés techniques ou financières empêchant ou risquant d'empêcher la mise en œuvre des obligations contractuelles, défaillance dans l'exécution des obligations contractuelles. Le représentant de l'acheteur vérifie que le remplaçant proposé ne relève pas d'un des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés aux articles L. 2141-1 à L. 2141-11 du code de la commande publique et apprécie ses capacités professionnelles, techniques et financières sur la base des mêmes pièces que celles produites par le titulaire. A l'issue de cet examen, le pouvoir

adjudicateur accepte ou non la mise en œuvre de la substitution. Cette substitution ne peut emporter d'autres modifications substantielles du marché.

- Dans le cadre d'un groupement, le remplacement d'un des membres du groupement. Le remplaçant proposé pourra être soit un des membres du groupement, soit une entreprise tierce.

Ce remplacement du titulaire du marché ou cette modification de la composition du groupement se matérialisera par la signature d'un avenant de transfert entre le titulaire du marché et le représentant du pouvoir adjudicateur.

10.8 Obligations de l'acheteur

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

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

10.9 Pénalités

Tout manquement du titulaire à ses obligations contractuelles donne lieu à pénalité. Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable.

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

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

Les pénalités peuvent être précomptées sur les acomptes versés au titulaire tout au long de l'exécution des prestations, lors de l'établissement des états d'acomptes, ou constituer un élément du décompte général.

Pénalités pour retard

Toute prestation livrée en retard par rapport aux délais fixés, et si la responsabilité de ce retard incombe au titulaire, des pénalités de retard sont dues. Elles sont calculées selon la formule suivante, par dérogation à l'article 14.1 du CCAG/PI :

$P = L \times R / 50$, dans laquelle :

- P = montant de la pénalité
- L = montant total de la prestation livrée
- R = nombre de jours calendaires de retard par rapport aux délais prévus pour l'exécution de la prestation

Il n'existe pas de seuil d'exonération des pénalités ; elles sont toutes dues.

Article 11 - VERIFICATION ET ADMISSION DES PRESTATIONS

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

Article 12 - REGIME FINANCIER

12.1 Forme et contenu des prix

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

Les prix sont réputés inclure :

- Tous les frais annexes et les matériels nécessaires à l'exécution des prestations ;
- Toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations ;

- La cession des droits de propriété intellectuelle ;
- Les frais de transport, hébergement et hôtellerie nécessaire pour les déplacements sur sites en Métropole. Il n'y aura pas de déplacement en Outre-mer.

12.2 Avances

Sans objet.

12.3 Périodicité des acomptes

La périodicité d'envoi des demandes d'acompte par la titulaire est fixée à trois mois. Le prix forfaitaire peut être fractionné, si la prestation ou la partie de prestation à laquelle le prix se rapporte n'est pas achevée. Une fraction du prix, qui est égale au pourcentage d'exécution de la prestation, est dans ce cas déterminée en faisant application, si l'acheteur le demande, de la décomposition des prix. Cependant, lorsque le titulaire du marché est une petite ou moyenne entreprise ou un artisan au sens de l'article R. 2151-13, une société coopérative de production, un groupement de producteurs agricoles, une société coopérative d'artisans, une société coopérative d'artistes ou une entreprise adaptée, ce délai est ramené à un mois pour les marchés de travaux, et, sur demande du titulaire du marché, pour les marchés de fournitures et de services (art. 2191-22 du code de la commande publique).

12.4 Délais de paiement et Intérêts moratoires

Les sommes dues sont payées conformément aux dispositions de l'article L. 2192-10 du code de la commande publique. Le délai de paiement est fixé à 30 jours maximum. La date de début du délai est déterminée selon les modalités de l'article R. 2192-32 et suivants du code de la commande publique.

Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'expiration du délai de paiement, le titulaire a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévus aux articles L. 2192-12 et suivants et R. 2192-31 à R. 2192-36 du code de la commande publique.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. Ils courent à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse et sont calculés sur le montant total du paiement toutes taxes comprises, diminué des éventuelles retenues de garantie, clauses d'actualisation, de révision et des pénalités.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 euros.

12.5 Mentions de facturation obligatoires

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

12.5.1 Taux de TVA

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

12.5.2 Monnaie

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

12.5.3 Transmission des états d'acompte et des factures

La transmission des factures s'effectue par voie dématérialisée.

Le titulaire a le choix entre plusieurs modes de transmission :

1) Mode portail :

Utiliser le portail Chorus Pro accessible par internet en se connectant à l'URL <https://chorus-pro.gouv.fr> aux fins de soit :

- Déposer ses factures sur le portail ;

- Saisir directement ses factures.

2) **Mode service ou API** (Application Programming Interface)

Chorus Pro offre l'ensemble de ses fonctionnalités sous forme de services intégrés dans un portail tiers. L'émetteur d'états d'acomptes et de facture s'identifie via les API, et accède à l'ensemble des services de Chorus Pro, comme par exemple, le dépôt ou saisie d'états d'acomptes et de factures, le suivi du traitement des états d'acomptes et des factures, l'adjonction et téléchargement de pièces complémentaires, etc.

3) **Mode EDI** (Echange de données informatisées)

Envoyer ses états d'acomptes et ses factures par raccordement direct à la solution mutualisée ou à partir d'un système tiers par transfert de fichier.

Chorus Pro permet des échanges d'informations par flux issus des systèmes d'information des fournisseurs. L'émetteur d'états d'acomptes ou de factures adresse ses flux soit directement à Chorus pro soit par l'intermédiaire d'un opérateur de dématérialisation.

Préalables techniques et réglementaires : pour connaître les conditions techniques (guide utilisateurs du portail, kit de raccordement technique et spécifications du format normalisé d'échange) et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des états d'acomptes et des factures, le titulaire est invité à consulter le portail internet suivant :

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

Pour tout renseignement complémentaire, le titulaire peut s'adresser à :

[https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur ?execution=e3s1 /](https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur ?execution=e3s1/)

rubrique « nous contacter »

Article 13 – DISPOSITIONS DIVERSES

13.1 Langue

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

Dans le cas où le titulaire ne peut délivrer un document en langue française, il l'accompagne d'une traduction en français.

13.2 Assurances

Le titulaire doit être couvert par un contrat d'assurance en cours de validité garantissant les conditions pécuniaires de la responsabilité civile qu'il pourrait encourir en cas de dommages corporels et/ou matériels engendrés à l'occasion de l'exécution des prestations objet du marché. Dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier être en possession d'une police d'assurance. Il s'engage à remettre, sur simple demande écrite, à la DGAC une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie. Le titulaire s'engage à informer expressément l'acheteur de toute modification de son contrat d'assurance.

13.3 Propriété intellectuelle des résultats

L'utilisation des résultats s'effectuent dans les conditions de l'article 35 du CCAG-PI. La cession des droits de propriété intellectuelle est comprise dans le prix du présent marché et ne fait pas l'objet d'une ligne spécifique à l'annexe financière à l'acte d'engagement (DPGF).

13.4 Autres obligations administratives

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur les modifications survenant en cours d'exécution et notamment celles qui se rapportent :

- Aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- À la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- À sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- À son adresse ou à son siège social ;

- Aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement ;
- Aux décisions éventuelles des tribunaux concernant à sa situation financière : placement en situation de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire.

De façon générale, toutes les modifications importantes de fonctionnement de concernant le titulaire et pouvant influencer sur le déroulement du marché doivent être notifiés à l'acheteur.

En cas de manquement, l'acheteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences pouvant en découler, et notamment des retards de paiement.

Le titulaire met à disposition tous les six mois, à partir de la notification, jusqu'à la fin de l'exécution, les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 et D. 8222-8 du code du travail. Ces documents sont transmis par le titulaire, à l'adresse suivante : pmi-dgac.sg@aviation-civile.gouv.fr

Si le titulaire, et/ou le cas échéant ses sous-traitants, recourent à des salariés détachés, ils doivent produire avant le début de chaque détachement d'un ou de plusieurs salariés les documents suivants :

- L'accusé de réception de la déclaration de détachement effectuée sur le télé-service " SIPSI " du ministère chargé du travail, conformément aux articles R. 1263-5 et R. 1263-7 du code du travail ;
- Une attestation sur l'honneur certifiant que le cocontractant s'est, le cas échéant, acquitté du paiement des sommes dues au titre des amendes prévues aux articles L. 1263-6, L. 1264-1, L. 1264-2 et L. 8115-1 du code du travail. Cette attestation comporte les nom, prénom, raison sociale du cocontractant et la signature de son représentant légal.

13.5 Résiliation

Le marché peut être résilié conformément aux dispositions du CCAG de référence (résiliation pour événements extérieurs ou liés au marché public, pour faute du titulaire ou pour motif d'intérêt général).

Le marché peut être résilié et exécuté aux frais et risques du titulaire conformément aux dispositions de l'article 27 du CCAG-PI.

13.6 Différends

L'acheteur et le titulaire s'efforcent de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du présent du marché ou à l'exécution des prestations. En cas de différend, les acheteurs et le titulaire peuvent recourir au comité consultatif de règlement amiable compétent ou au médiateur des entreprises des différends relatifs aux marchés publics conformément aux dispositions des articles R. 2197-1 à R. 2197-24 du code de la commande publique.

13.7 Litiges et contentieux

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

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

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

Article 14 – DEROGATIONS AU CCAG/PI

Article du présent CCAP	Article du CCAG/PI auquel il est dérogé
Article 9 pièces (documents contractuels)	Article 4
Article 10.9 (pénalités)	Article 14

PARTIE II – CLAUSES TECHNIQUES

Article 1 – MISSIONS ET ORGANISATION DU SG

Le SG est un service transverse qui accompagne le bon fonctionnement des composantes de la DGAC, grâce à un réseau d'agents présents sur l'ensemble du territoire. Il soutient et conseille au quotidien les directions, met à disposition les ressources et les moyens nécessaires à leur fonctionnement et accompagne les agents.

Pour les politiques gouvernementales dont il est le garant, il fournit un cadre d'action pour la DGAC, en lien avec le SG du ministère chargé des Transports. Il contribue aux transformations de la DGAC.

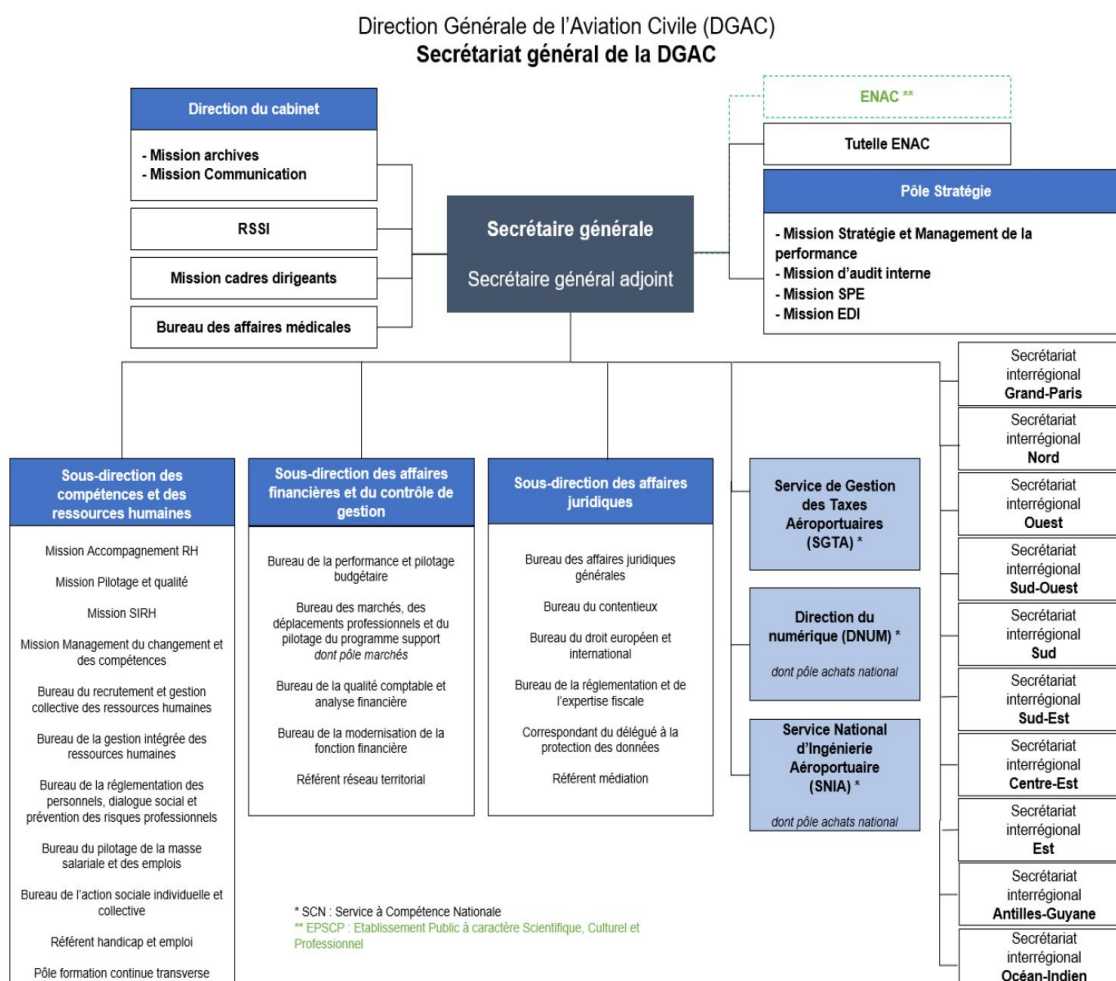
Les services à compétence nationale suivants sont rattachés au SG : la direction du Numérique (DNUM), le service de gestion des taxes aéroportuaires (SGTA) et le service national d'ingénierie aéroportuaire (SNIA).

Le SG assure la gestion mutualisée des fonctions supports dans les domaines des ressources humaines, des affaires financières, juridiques, logistiques, médicales, sociales, et des systèmes d'information. Cette gestion fait de contrats dédiés avec ses clients : la DTA, la DSAC et la DSNA.

Dans le cadre de ces contrats de services nationaux et territoriaux mis en place avec nos clients, les dix Services Interrégionaux du SG (SIR) assurent l'exécution et la gestion des fonctions supports de proximité.

Aujourd'hui, le périmètre de la certification du SG exclut l'ensemble des activités du SNIA qui a son propre certificat ISO 9001 : 2015 et une partie des activités de la DNUM.

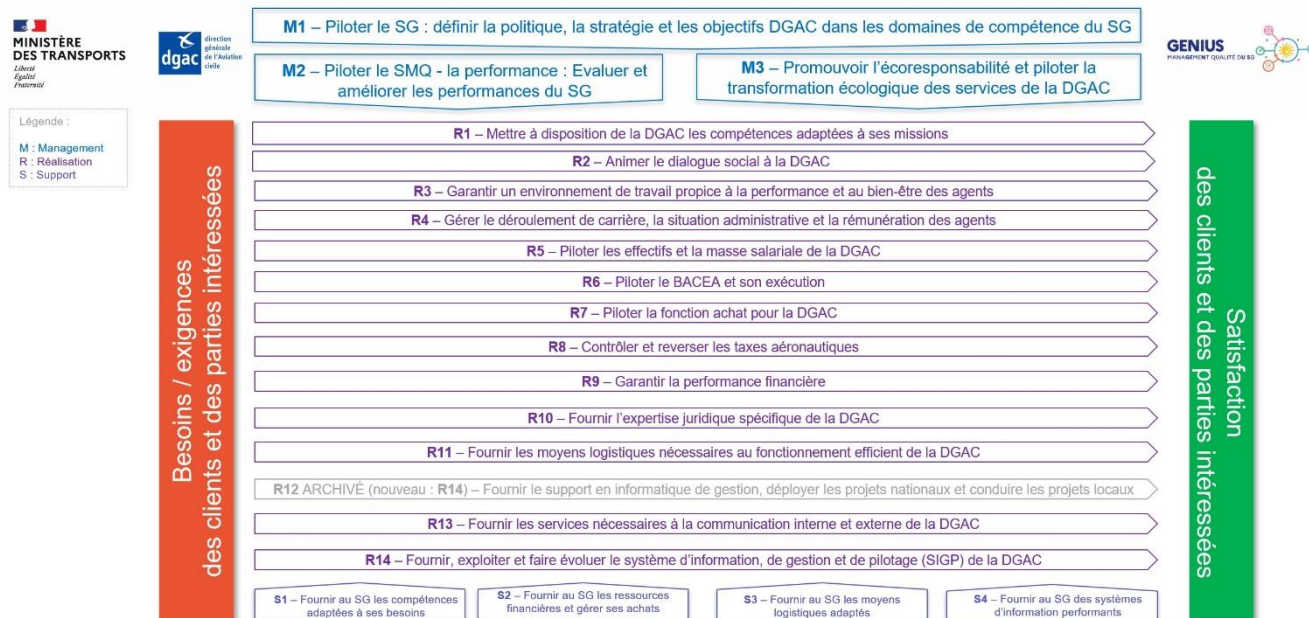
En 2026, le SG ambitionne de renouveler sa certification ISO 9001 : 2015 en élargissant son périmètre afin de couvrir l'offre de service globale de la DNUM dorénavant constituée au sein du processus R14.



Le périmètre de certification du SG couvre les sites suivants qui représentent 1 020 agents environ :

Service - Site	Adresse
SG - Administration centrale (Les processus)	50, rue Henry Farman - 75015 PARIS (siège de la DGAC)
SGTA (Processus R8)	1, rue Vincent Auriol - 13617 AIX-EN-PROVENCE Cedex 1
DNUM (Processus R14)	1 Rue Georges Pelletier d'Oisy - 91200 Athis-Mons
SIR GRAND PARIS	50, rue Henry Farman -75015 PARIS
SIR EST	Aéroport de Strasbourg Entzheim - CS 60003 - 67836 TANNERIES Cedex
SIR OUEST	Aéroport Brest Bretagne CS 20301 Guipavas - 29806 BREST Cedex 9
SIR SUD	1, Av Docteur Maurice Grynfolgel - CS 53584 - 31035 TOULOUSE CEDEX 1
SIR SUD-OUEST	2 rue Eugène Chassaing - 33692 MERIGNAC CEDEX
SIR NORD	9, rue de Champagne - 91200 ATHIS-MONS
SIR SUD-EST	1, rue Vincent Auriol - 13617 AIX-EN-PROVENCE Cedex 1
SIR CENTRE-EST	210, rue d'Allemagne - 69124 COLOMBIER-SAUGNIEU
SIR ANTILLES-GUYANE	Bât AIRMESS – PAE - Aéroport Martinique Aimé Césaire - 97232 LE LAMENTIN
SIR OCEAN INDIEN	Aéroport La Réunion Roland Garros - CS 93003 - 97743 SAINT DENIS Cedex 9

Article 2 - Cartographie des processus du SG



Cartographie des processus du Système du Management de la Qualité du SG

Version en vigueur : 10/03/2026

Article 3 - PRESTATIONS DU MARCHÉ

Les prestations attendues dans le cadre de ce marché sont :

- ☐ **Prestation P1 – Réaliser des audits internes du SMQ du SG et accompagner à la constitution d'un pool d'auditeurs internes du SG**

P1.1 Conduite d'audits pour le compte du SG

Contexte : le SG ne dispose pas d'un nombre suffisant d'auditeurs internes habilités pour pouvoir conduire en autonomie son planning d'audits interne.

Attendus : dans le cadre de cette prestation, le prestataire conduit en lien avec la programmation d'échantillonnage du cycle de certification définit initialement :

- Année 1 : quatre audits internes de sites et quatre processus ;

- Année 2 : deux audits internes de sites et deux audits processus.

P1.2 Accompagner à la constitution d'un pool d'auditeurs internes du SG

Contexte : le SG dispose d'une procédure d'habilitation de ses auditeurs internes (formations théoriques en prérequis – *ISO 9001 et Devenir Auditeur* –, phase d'observation puis phase de tutorat d'un audit) ainsi que d'une grille pour la conduite des audits internes. Le SG souhaite étoffer son réseau d'auditeurs (via les membres de son réseau Qualité) et renforcer les compétences du pool. Il est attendu du titulaire : d'assurer les phases d'observations et de tutorat (en lien avec les prestations P1.1) et mettre en place un système de retour d'expérience à partager avec le réseau. Le titulaire pourra proposer de faire évoluer la grille d'audit en fonction de son analyse des audits internes qu'il conduira dans le cadre des prestations P1.1.

Attendus : le prestataire contribue à identifier des axes de travail, développer des outils ad-hoc, animer des ateliers (avec des supports) pour la montée en compétence des auditeurs internes. En particulier :

- Année 1 du marché : proposition de plan de montée en compétence et accompagnement à la qualification des candidats sélectionnés pour devenir auditeur interne ;
- Année 2 du marché : contribution à l'évolution des modes opératoires et accompagnement à la qualification des candidats sélectionnés pour devenir auditeur interne et des auditeurs habilités dans les évolutions ;
- Année 3 du marché : accompagnement à la qualification des candidats sélectionnés pour devenir auditeur interne et des auditeurs habilités dans les évolutions et animation de sessions de retour d'expérience.

❑ Prestation P2 – Conseiller en conformité normative ISO 9001 en vigueur la mission SMP-SG sur les bonnes pratiques à déployer

Contexte : le SG dispose d'un réseau qualité structuré et actif mais dont peu de membres ont des expériences de mise en place de la norme ISO 9001 dans d'autres structure que le SG.

Attendu : dans le cadre de ce marché, le prestataire conseille le responsable qualité du SG et lui propose des bonnes pratiques en matière de mise en œuvre des dispositions de la norme ISO 9001 sur lesquelles des améliorations sont nécessaires de la part du SG pour viser la conformité.

- Année 1 du marché : Conseil stratégique en matière de conformité normative (15 jours) ;
- Année 2 du marché : Conseil stratégique sur les évolutions stratégiques de notre SMQ (7 jours) ;
- Année 3 du marché : Conseil stratégique en année de renouvellement du certificat (5 jours).

❑ Prestation P3 – Prestation P3 – Accompagner la direction du numérique du SG (DNUM) dans la structuration du nouveau processus R14

Contexte : la DNUM a défini 9 macro-activités en 2026, dont 1 était auparavant suivie en processus R et 1 en processus M. Ajout de 7 macro-activité (14 activités), avec des nouveaux pilotes disposant d'une faible maturité à l'ISO 9001. Ces macro-activités ne couvrent à date qu'une partie des activités de la DNUM, l'objectif étant d'intégrer progressivement l'ensemble des activités de la DNUM sur le cycle 2 de certification du SG.

Attendus : dans le cadre de cette prestation, le prestataire :

- **P.3.1** Contribution à la mise en conformité du processus R14 (plan d'actions du processus, gestion documentaire, indicateurs) ;
- **P.3.2** Contribution à la sensibilisation et montée en compétence des pilotes de macro-activités (plan d'actions de la macro-activité, documentation de la macro-activité dont indicateurs) ;
- **P.3.3** Aide à la sensibilisation à la norme de l'ensemble des agents de la DNUM (environ 100 personnes) : animation de webinaires, séminaires DNUM ;
- **P.3.4** Aide de la responsable qualité de la DNUM et des pilotes de macro-activités pour intégrer l'ensemble des activités de la DNUM dans le processus R14 (réflexion sur les entrants, sortants, indicateurs, risques et opportunités).

Article 4 – COMPETENCES ATTENDUES POUR LA REALISATION DES PRESTATIONS

Le prestataire devra démontrer les compétences et expertises suivantes :

1. Expertise confirmée en management de la qualité selon la norme ISO 9001
 - Maîtrise des exigences de la norme ISO 9001 (version en vigueur) et de leurs modalités d'audit.
 - Expérience significative dans l'accompagnement d'organisations similaires lors de cycles de certification ou de renouvellement ISO 9001.
2. Expérience avérée dans la conduite d'audits internes
 - Capacité à préparer, conduire et restituer des audits selon la norme en vigueur
 - Aptitude à identifier les non-conformités, écarts et risques potentiels, et à proposer des actions d'amélioration pertinentes.
3. Capacité à analyser les processus d'une administration et à formuler des recommandations adaptées
 - Connaissance du fonctionnement des administrations centrales et des contraintes organisationnelles du secteur public.
 - Capacité à traduire les exigences normatives en pratiques opérationnelles applicables dans un secrétariat général.
4. Apport de bonnes pratiques éprouvées dans des organisations comparables
 - Capacité à partager des retours d'expérience issus d'autres administrations ou structures équivalentes.
 - Aptitude à proposer des leviers d'amélioration concrets, inspirés de benchmarks sectoriels.
5. Compétences pédagogiques et capacité d'accompagnement du changement
 - Capacité à sensibiliser et accompagner les équipes internes sur les enjeux qualité.
 - Pédagogie reconnue, notamment dans la conduite d'ateliers, la formation ou la montée en compétence des acteurs qualité.
6. Compétences rédactionnelles et de communication
 - Rédaction claire et structurée des livrables (plans d'audit, rapports, analyses).
 - Capacité à restituer les résultats de manière accessible aux différentes parties prenantes, y compris non spécialistes.
7. Professionnalisme et déontologie
 - Respect strict de la confidentialité des informations traitées.
 - Indépendance et objectivité dans l'analyse des pratiques existantes.

Les curriculum vitae des experts appelés à intervenir dans le cadre du présent marché est demandé dans le mémoire méthodologique ; ce dernier doit mettre en exergue leurs références en matière d'audits et de certification dont l'expérience dans des domaines d'activités comparables à ceux du SG.

Article 5 - Calendrier d'exécution des prestations

Le titulaire désigne un correspondant qui sera l'interlocuteur privilégié du SG. Le planning d'intervention du prestataire est fixé d'un commun accord entre le correspondant du titulaire et la mission Stratégie et Management de la Performance du SG (SG-SMP), selon un travail collaboratif et itératif.

Le planning est établi à l'issue de la réunion de démarrage mentionnée à l'article relatif au pilotage des prestations (10.2.1), puis ajusté en tant que de besoin en cours d'exécution du marché, afin de tenir compte de l'avancement des prestations et des contraintes opérationnelles.

Article 6 - Livrables, conditions et délais d'exécution

Livrables fournis en amont par le SG : SG-SMP s'engage à mettre à la disposition du titulaire l'ensemble des documents relatifs au fonctionnement de son SMQ.

Livrables à fournir par le titulaire et délais d'exécution

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

Prestation	Livrables	Période	Délais	Eléments dimensionnants
Prestation P1 – Accompagnement à la réalisation des audits internes (conduite d’audits pour le compte du SG et accompagnement à la montée en compétence du pool d’auditeurs internes du SG)				
P1.1 Conduite d’audits pour le compte du SG	Rapport d’audit site	Année 1 et 2 du contrat	15 jours après l’audit	Durée d’un audit sur site : 1,5 jours
	Rapport d’audit Processus	Année 1 et 2 du contrat	8 jours après l’audit	Durée d’un audit processus : 0,5 jours
P1.2 Accompagnement à la montée en compétence du pool d’auditeurs internes du SG	Projet de plan de montée en compétence	Année 1 du contrat	A définir en début d’année 1	La conduite d’audits dans le contexte du SG ci-dessus fournira les éléments nécessaires à la constitution du livrable. Le volume envisagé est de 2 jours/homme
	Projets d’évolution des modes opératoires	Année 2 du contrat	A définir en début d’année 2	Le volume envisagé est de 3 jours/homme
	Débriefing des accompagnements des auditeurs habilités	Année 2 et 3 du contrat	Dans les 15 jours suivant l’accompagnement	Le volume envisagé est de 3 jours/homme par an
	Documentation pour l’animation de sessions de retour d’expérience.	Année 3 du contrat		Le volume envisagé est de 7 jours/homme par an
Prestation P2 – Accompagnement sur les bonnes pratiques de l’ISO 9001 (conseil stratégique en conformité normative)				
Conseils normatifs	Compte-rendu de réunion.	Année 1, 2 et 3 du marché	A définir en début d’année	Le volume envisagé est dégressif chaque année, soit 15 jours/homme en année 1 ; 7 en année 2 et 5 en année 3.
Prestation P3 – Accompagner la direction du numérique du SG (DNUM) dans la structuration du nouveau processus R14				
P3.1 Contribution à la mise en conformité du processus R14	Plan d’action de mise en conformité	Année 1	A définir en début d’année 1	Le volume envisagé est de 2 jours/homme
P3.2 Contribution à la sensibilisation et montée en compétence des pilotes de macro-activités	Compte-rendu de réunion.	Année 1	A définir en début d’année 1	Le volume envisagé est de 3 jours/homme
P3.3 Aide à la sensibilisation à la norme de l’ensemble des agents de la DNUM	Préparation et animation d’un webinaire ou d’un séminaire	Année 1	A définir en début d’année 1	Le volume envisagé est de 1 jour/homme
P3.4 Aide de la responsable qualité de la DNUM et des pilotes de macro-activités pour intégrer l’ensemble des activités de la DNUM dans le processus R14	Documents révisés des macro-activités	Année 1 Année 2	A définir en début d’année 1 et 2	Le volume envisagé est de 2 jours/homme en année 1. Le volume envisagé est de 2 jours/homme en année 2.

Les délais et éléments dimensionnants mentionnés dans le tableau des livrables ci-dessus sont donnés à titre estimatif et n'ont pas de valeur contractuelle. Le titulaire s'engage à réaliser l'ensemble des prestations décrites au présent CCTP pour le montant global forfaitaire indiqué dans l'annexe financière de l'acte d'engagement.
