MARCHE N°26 45-00 « MISE A DISPOSITION D'UNE PLATEFORME D'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS A DISTANCE A DESTINATION DES DEMANDEURS D'ASILE »

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES (CCP)

Acheteur public

Office Français de l'Immigration et de l'Intégration

(OFII)

Etablissement public national à caractère administratif

44, Rue Bargue 75732 Paris cedex 15

Tél. : 01 53 69 53 51

Courriel : marches.dab@ofii.fr - URL : http//www.ofii.fr

Ce document se compose de trois parties :

1. **Préambule**
2. **Partie ADMINISTRATIVE – Clauses particulières administratives**
3. **Partie TECHNIQUE – Modalités d'exécution des prestations**

SOMMAIRE

ARTICLE 1. PRESENTATION DE L'OFII **5**
ARTICLE 2. LES MISSIONS DE L'OFII EN MATIERE D'ASILE **6**
ARTICLE 3. TEXTES DE REFERENCE **6**
ARTICLE 4. GLOSSAIRE **6**
ARTICLE 5. CONDITIONS DE LA CONSULTATION **8**
5.1 Contexte de la consultation 8
5.2 Objet de la consultation 8
5.3 Allotissement 9
5.4 Forme de la consultation 9
5.5 Montants estimatifs et maximum 9
5.6 Durée du marché 9
5.7 Durée d'exécution des prestations 10
ARTICLE 6. COTRAITANCE ET SOUS-TRAITANCE **10**
6.1. Cotraitance 10
6.2. Sous-traitance 10
ARTICLE 7. DOCUMENTS CONTRACTUELS **10**
ARTICLE 8. OBJECTIFS ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS **11**
8.1 Objectifs généraux 11
8.2 Prestations attendues 11
8.3. Engagements du titulaire 12
8.4. Sécurité informatique 13
8.5. Obligations de l'OFII 13
8.6. Clause environnementale 13
8.7. Clause d'insertion sociale 14
8.8. Considérations sociétales 18
8.9. Réexamen des prestations du marché 18
ARTICLE 9. PRIX ET REGLEMENT **18**
9.1. Forme et contenu des prix 18
9.2. Révision des prix 20
ARTICLE 10. EMISSION DES BONS DE COMMANDE **20**
ARTICLE 11. CONTROLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS **22**
11.1. Opérations de vérifications 22
11.2. Documentation pour vérification 22
ARTICLE 12. MODALITES DE REGLEMENT 22

12.1. Service fait 22
12.2. Délai global de paiement 23
12.3. Modalités de facturation 24
12.4. Paiement des sous-traitants 25
12.5. Avance 25
ARTICLE 13. PENALITES - REFACTION **26**
13.1. Généralités 26
13.2. Pénalités pour mauvaise exécution des prestations 26
13.3. Pénalités pour retard dans l'exécution des prestations 26
13.4. Pénalité pour absence de conformité à la règlementation RGPD 28
13.5. Pénalité pour non-respect de l'engagement d'insertion par l'activité économique 28
13.6. Réfaction 28
ARTICLE 14. CLAUSES DE FINANCEMENT ET DE SURETE **28**
14.1. Assurances 28
14.2. Protection de la main-d'œuvre 29
ARTICLE 15. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES **29**
15.1. Confidentialité des données 29
15.2. Protection des données à caractère personnel 30
15.3. Obligations du titulaire et de l'OFII en matière de traitement des données 31
15.4. Sous-traitance ultérieure spécifique au traitement des données personnelles 33
15.5. Information des personnes concernées 33
15.6. Notification des violations des données à caractère personnel 34
15.7. Mesure de sécurité 34
15.8. Finalité des données 34
15.9. Délégué à la protection des données 35
15.10. Registre des catégories d'activités de traitement 35
15.11. Le sort des données 35
15.12. Le droit d'audit 36
15.13. Clause RGPD relative au contrôle et au suivi de l'action d'insertion 37
15.14. Propriété intellectuelle 38
ARTICLE 16. RESILIATION DU MARCHE – REGLEMENT DES LITIGES **39**
16.1. Règlement amiable des différends 39
16.2. Mise en œuvre de la responsabilité du titulaire 39
16.3. Règlement des litiges 40
16.4. Résiliation du marché 40
ARTICLE 17. TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS DU TITULAIRE **41**
ARTICLE 18. DOCUMENTS A PRODUIRE EN COURS D'EXECUTION DU MARCHE ... **41**

ARTICLE 19. DEROGATIONS **41**
ARTICLE 20. VOCATION PEDAGOGIQUE **43**
ARTICLE 21. PUBLIC CIBLE **43**
ARTICLE 22. CARACTERISTIQUES DE LA PLATEFORME **43**
22.1. Contenus et activités 44
22.2. Création de nouveaux contenus en lien avec les thématiques spécifiques OFII 45
22.3. Méthodologie d'apprentissage 45
22.4. Accessibilité de la plateforme 45
22.5. Engagements de service 46
22.6. Exigences liées à l'exécution du marché 47
ARTICLE 23. PARCOURS DE L'APPRENANT **48**
23.1. Inscription et prise en main 48
23.2. Espace personnel 48
23.3. Encouragement et motivation de l'apprenant 49
23.4. Rappels en cas d'inactivité constatée 49
23.5. Évaluations 50
23.6. Assistance utilisateur 50
23.7. Évaluation de la progression du stagiaire 51
23.8. Communauté en ligne 51
ARTICLE 24. SPECIFICATIONS TECHNIQUES **51**
24.1. Paramétrage OFII 51
24.2. Hébergement de la solution 52
24.3. Maintenance et support technique 52
24.4. Mises à jour 52
24.5. Accompagnement des équipes OFII 53
24.6. Gestion des comptes et des droits d'accès 53
ARTICLE 25. SUIVI ET CONTROLE DE LA PRESTATION **53**
25.1. Reportings et livrables associés 53
25.1.1. Indicateurs d'activité 54
25.1.2. Comité de pilotage 55
25.1.3. Analyse qualitative annuelle 55
25.2. Evaluation de la satisfaction des apprenants 55
25.3. Contrôle qualité 55

PRÉAMBULE

ARTICLE 1. PRESENTATION DE L'OFII

L'office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) est un établissement public administratif sous la tutelle du ministère de l'intérieur, conformément à son statut inscrit aux articles L. 121-1 et suivants du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA). Ses principales missions sont les suivantes :

- L'accueil et l'intégration des étrangers primo-arrivants autorisés à séjourner durablement en France et signataires à ce titre d'un contrat d'intégration républicaine (CIR) ;
- L'accueil et l'accompagnement des demandeurs d'asile (accueil dans les guichets uniques, gestion des entrées et sorties dans les lieux d'hébergement dédiés, versement de l'allocation pour les demandeurs d'asile (ADA), participation au dispositif de relocalisation, etc.) ;
- L'aide au retour et à la réinsertion des étrangers dans leurs pays d'origine ;
- La gestion des procédures de l'immigration régulière en lien avec les préfectures et les postes diplomatiques et consulaires (demandes de regroupement familial, visas long séjour, etc.) ;
- L'émission de l'avis médical dans le cadre de la procédure d'autorisation de séjour pour raisons de santé.

ARTICLE 2. LES MISSIONS DE L'OFII EN MATIERE D'ASILE

Tout étranger présent sur le territoire français et souhaitant demander l'asile se présente en préfecture pour enregistrer sa demande.

La loi n° 2015-925 du 29 juillet 2015 relative à la réforme du droit d'asile a confié à l'OFII une mission qui comporte 3 volets : l'évaluation des besoins d'accueil des demandeurs d'asile, l'orientation des demandeurs d'asile vers un service d'accompagnement ou un lieu d'hébergement dédié et l'organisation du versement de l'allocation pour demandeurs d'asile.

L'article L. 551-9 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA) prévoit que : « Les conditions matérielles d'accueil du demandeur d'asile […] sont proposées à chaque demandeur d'asile par l'Office français de l'immigration et de l'intégration après l'enregistrement de la demande d'asile par l'autorité administrative compétente ».

Au titre de l'article L 550-2, « L'office peut déléguer à des personnes morales, par convention, la possibilité d'assurer certaines prestations d'accueil, d'information et d'accompagnement social, juridique et administratif des demandeurs d'asile pendant la période d'instruction de leur demande ».

ARTICLE 3. TEXTES DE REFERENCE

- Directive 2024/1346/UE du Parlement Européen et du Conseil du 14 mai 2024 établissant des normes pour l'accueil des personnes demandant une protection internationale
- Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile

ARTICLE 4. GLOSSAIRE

BÉNÉFICIAIRE : Le bénéficiaire de la formation linguistique est une personne majeure non francophone en demande d'asile dont la demande a été placée en procédure normale par la Préfecture.

CCP : Cahier des clauses particulières

CECRL : Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues

DAF : Direction des affaires financières de l'OFII

DA : Direction de l'asile de l'OFII

DGEF : Direction Générale des Étrangers en France au ministère de l'intérieur

DT : Renvoie de manière générale aux directions territoriales de l'OFII

FAD : Formation à distance

FAMI : Fonds asile, migration et intégration

FL : Formation linguistique

GUDA : Guichet unique pour demandeurs d'asile, lieu dans lequel sont réunis les services de la préfecture et de l'OFII pour respectivement enregistrer la demande d'asile et proposer les conditions matérielles d'accueil.

LICENCE : Droit à utiliser la plateforme d'apprentissage sur un appareil

LICENCE ACTIVEE : Droit effectif à utiliser la plateforme d'apprentissage sur un appareil.

Une licence est considérée comme activée lorsque le bénéficiaire utilise pour la première fois son code d'accès afin de se connecter à la plateforme et d'accéder aux contenus d'apprentissage. La simple création d'un compte utilisation d'un compte utilisateurs sans première connexion effective à la plateforme au moyen du code d'accès ne constitue pas une activation de licence.
Chaque licence activée est valable pour une durée de 12 mois à compter de sa date d'activation.

MARCHÉ : Le terme de « marché » renvoie au présent accord-cadre n°26 45-00. Les termes de « marché » et « d'accord cadre » sont utilisés indistinctement et renvoient à l'ensemble des documents contractuels constituant le présent accord-cadre

NOTES D'INSTRUCTIONS : Les notes d'instructions renvoient aux notes communiquées par les services de l'OFII au titulaire au lancement et en cours d'exécution du marché. Elles visent à expliciter certaines prestations et les modalités de leur mise en place. Elles s'insèrent dans le cadre prévu par le présent CCP

REUNION DE LANCEMENT : La réunion de lancement est la réunion organisée en amont du démarrage des prestations entre le titulaire, ses équipes et les services de l'OFII. Cette réunion a vocation à apporter toutes les précisions opérationnelles utiles au lancement du marché.

PARTIE ADMINISTRATIVE

ARTICLE 5. CONDITIONS DE LA CONSULTATION

5.1 Contexte de la consultation

Le Pacte européen sur la migration et l'asile, adopté par le Parlement européen le 10 avril 2024 et par le Conseil de l'Union européenne le 14 mai 2024, est entré en vigueur le 12 juin 2026. Il prévoit notamment un renforcement des dispositifs d'accueil et d'accompagnement des personnes sollicitant une protection internationale au sein des États membres.

Dans ce cadre, la directive (UE) 2024/1346 qui établit des normes pour l'accueil des personnes demandant une protection internationale prévoit que les Etats membres veillent à ce que les demandeurs aient accès à des cours de langue adaptés, afin de favoriser leur autonomie, leurs interactions avec les autorités compétentes et, le cas échéant, leur accès à l'emploi. Son article 18 dispose que: « *Les États membres veillent à ce que les demandeurs aient accès aux cours de langues, d'éducation civique ou de formation professionnelle que ces États membres considèrent appropriés pour contribuer à renforcer la capacité des demandeurs à agir de façon autonome, à interagir avec les autorités compétentes ou à trouver un emploi, ou, en fonction du système national, les États membres facilitent l'accès à de tels cours, que les demandeurs aient ou non accès au marché du travail conformément à l'article 17.*

Lorsque les demandeurs disposent de moyens suffisants, les États membres peuvent les obliger à couvrir le coût des cours visés au premier alinéa ou à y contribuer. »

Afin de mettre en œuvre ces dispositions sur le territoire national, la Direction générale des étrangers en France (DGEF) a confié à l'OFII le déploiement d'une offre de formation linguistique destinée aux demandeurs d'asile.

L'OFII souhaite ainsi mettre à leur disposition une solution numérique dédiée, permettant un apprentissage progressif, en autonomie, de la langue française dès la phase de demande d'asile.

5.2 Objet de la consultation

Le présent marché a pour objet la mise à disposition de licences donnant accès à une plateforme numérique d'apprentissage à distance et d'entrainement de la langue française ((l'hébergement, la maintenance et l'assistance) destinée aux demandeurs d'asile majeurs non francophones, enregistrés ou requalifiés en procédure normale, éligibles ou non aux conditions matérielles d'accueil.

La solution proposée devra permettre l'accès à des parcours d'apprentissage du français en autonomie, au moyen de licences individuelles attribuées par l'OFII aux bénéficiaires. Chaque licence devra permettre un accès à la plateforme pendant une durée d'un an à compter de son activation.

La plateforme devra être accessible à distance depuis différents supports numériques (ordinateur, tablette ou smartphone) et proposer des contenus pédagogiques adaptés à un public présentant des niveaux de maîtrise du français variés.

La formation proposée est facultative et ne comporte aucune obligation d'assiduité ni d'atteinte d'un niveau linguistique déterminé. Elle vise néanmoins à favoriser l'acquisition de premières compétences en langue française et à préparer l'intégration des futurs bénéficiaires d'une protection internationale.

Les objectifs visés par l'OFII sont les suivants :

- Proposer un mode d'apprentissage innovant et attractif qui permette à tous de progresser dans la maîtrise de la langue française et ce quel que soit le niveau initial et de pratiquer selon la fréquence souhaitée ;
- Renforcer l'autonomie et développer l'assiduité des apprenants en proposant un mode d'apprentissage personnalisé, flexible et accessible à tous ;
- Acquérir une connaissance de la culture française.

5.3 Allotissement

En application de l'article L. 2113-11 du code de la commande publique, le présent marché n'est pas alloti car la dévolution en lots séparés est de nature à restreindre la concurrence ou risquerait de rendre techniquement difficile ou financièrement plus coûteuse l'exécution des prestations.

5.4 Forme de la consultation

Le présent marché est passé selon une procédure adaptée conformément aux articles L. 2123-1 et R. 2123-1 alinéa 3 du code de la commande publique.

Le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande en application des dispositions des articles R. 2162-2 alinéa 2, R. 2162-5 et R. 2162-6, R.2162-13 et R. 2162-14 du code de la commande publique.

Au sens des articles R. 2162-4-2° et R. 2162-13 du code précité, cet accord-cadre s'exécutera par, l'émission de bons de commande sans montant minimum et un montant maximum de 7 200 000 **€ TTC** sur la durée totale du marché**.**

L'émission des bons de commande s'effectue sans négociation ni remise en concurrence.

5.5 Montants estimatifs et maximum

Conformément à l'article R2162-4 du code de la commande publique, le présent accord-cadre est conclu sans minimum et seulement avec un montant maximum sur la durée totale du marché de **7 200 000 € TTC.**

Il est à noter que le montant maximum du marché est fixé afin de permettre de faire face à une éventuelle augmentation des besoins au cours de son exécution. Il ne constitue en aucun cas une base de référence pour l'établissement des prix par les candidats.

Les candidats sont invités à construire leur offre financière sur la base du montant estimatif du marché et des quantités prévisionnelles indiquées dans les documents de la consultation.

Le nombre d'apprenant estimé est de 30 000 par an.

Le montant estimatif de la consultation est de **2 880 000 € TTC** sur la durée totale du marché.

Ces montants sont prévisionnels et ne sauraient engager contractuellement l'OFII.

5.6 Durée du marché

Le marché prend effet à compter de sa date de notification.

Il s'exécute pour une période ferme de 36 mois à compter de sa date de notification. Il est reconductible une (1) fois pour une période de 12 mois, par tacite reconduction.

La durée globale de l'accord cadre, période de reconduction comprise, ne peut dépasser 48 mois.

Dans l'hypothèse où l'OFII souhaiterait ne pas reconduire le présent marché au terme de la première période d'exécution, il en informe le titulaire au plus tard soixante (60) jours avant la date de fin de la période.

Conformément aux dispositions de l'article R 2112.4 du code de la commande publique, la reconduction prévue dans le marché étant tacite, le titulaire ne peut s'y opposer.

Le démarrage des prestations aura lieu après réception du premier bon de commande.

5.7 Durée d'exécution des prestations

A compter de la date de notification du marché, une période d'un (1) mois maximum sera accordée au titulaire pour procéder aux paramétrages nécessaires préalablement à la mise à disposition de la plateforme.

ARTICLE 6. COTRAITANCE ET SOUS-TRAITANCE

6.1. Cotraitance

Les règles relatives à la cotraitance sont fixées par les articles R. 2142-19 à R. 2142-27 du code de la commande publique, ainsi que par l'article 12 du CCAG -Fournitures courantes et de services 2021.

6.2. Sous-traitance

Les règles relatives à la sous-traitance sont fixées conformément aux dispositions des articles L.2193-1 à L. 2193-14 et R. 2193-1 à R. 2193-22 du code de la commande publique et de l'article 12.2 du CCAG Fournitures courantes et de services 2021.

La présentation d'un sous-traitant se fait à l'aide de l'imprimé DC4 (*déclaration de sous-traitance*). Ce formulaire est disponible à l'adresse suivante : **https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat.**

L'intégralité des pièces justificatives demandées au titulaire seront également demandées aux sous-traitants déclarés.

Tâches essentielles

Conformément aux dispositions de l'article L. 2193-3 du code précité, le titulaire doit effectuer certaines prestations essentielles du marché. Ces tâches essentielles sont les suivantes :

- Spécifications techniques de la solution digitale (*article 24 du CCP*) ;
- Contrôle et suivi de la prestation (*article 25 du CCP*).

ARTICLE 7. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les pièces constitutives du marché sont les suivantes :

- L'acte engagement (ATTRI1) et son annexe financière : le bordereau des prix ;
- Le présent cahier des clauses particulières (CCP) ;

- Le cahier des clauses administratives générales (C.C.A.G.) applicable aux marchés publics de fournitures courantes et de services 2021, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 (*JO du 1er avril 2021*) ;
- Le cadre de réponse technique du titulaire ;
- Le cas échéant, les actes spéciaux de sous-traitance et leurs avenants, postérieurs à la notification du marché.

En cas de contradiction ou de différence entre les pièces constitutives du marché, ces pièces prévalent dans l'ordre où elles sont énumérées ci-dessus.

En application du présent article, les stipulations de l'offre technique en contradiction avec les autres pièces contractuelles sont inapplicables et inopposables. L'offre technique du titulaire ne saurait créer une quelconque charge opposable.

ARTICLE 8. OBJECTIFS ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

8.1 Objectifs généraux

Le présent marché a pour finalité la mise à disposition pour le public en demande d'asile d'une plateforme d'apprentissage du français, à la fois performante en termes d'acquisition de compétences linguistiques, et innovante en termes de démarche pédagogique et de technologie utilisée.

Ce mode d'apprentissage permet l'usage quotidien et autonome de la langue française et vise à renforcer les capacités des demandeurs à interagir avec les autorités compétentes.

La plateforme doit être attractive et d'une utilisation aisée afin de favoriser la participation active et l'assiduité des apprenants, tout au long du parcours de formation. Elle devra également être conçue dans le respect des exigences du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), afin de garantir son accessibilité aux personnes en situation de handicap.

8.2 Prestations attendues

La plateforme doit proposer des contenus qui couvrent tous les niveaux de maitrise de la langue du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) et répondre à des besoins généralistes et spécifiques.

Elle doit ainsi proposer des contenus variés et en quantité suffisante pour répondre aux besoins des débutants, des niveaux intermédiaires et avancés (d'infra *A1 à B2 minimum*).

La solution recherchée doit comporter les spécifications suivantes :

1. La plateforme d'apprentissage doit pouvoir être déployée à l'échelle nationale et dans les départements, régions et collectivités territoriales d'outre-mer et elle doit être accessible 24h/24 et 7 jours/7 ;
2. Un encadrement technique et une assistance multilingue doivent être prévus pour accompagner les bénéficiaires dans la prise en main et l'utilisation quotidienne de la plateforme. Un accompagnement pour les agents de l'OFII doit également être prévu lors du déploiement ;

3. L'outil de formation doit proposer des statistiques relatives au suivi et à la progression des apprenants ainsi qu'à l'évaluation de la performance et de la fréquentation de la plateforme. Les éléments de suivi qualitatif et quantitatif de la plateforme doivent être déterminés en lien avec l'OFII et peuvent évoluer à la demande de l'OFII ;
4. L'actualisation technique et pédagogique de la plateforme doit être prévue afin de maintenir l'attractivité et la performance du dispositif ;
5. L'accès à la plateforme doit être simple, y compris pour un public éloigné du numérique ou ne disposant pas d'adresse mail.
6. L'hébergement et la maintenance de la plateforme doivent être assurés pendant toute la durée du marché.

8.3. Engagements du titulaire

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat s'agissant du respect des engagements et des délais prévus par le présent marché sous peine de se voir appliquer les pénalités prévues dans le présent document.

Le titulaire s'engage à :

- mettre en place la prestation en respectant l'ensemble des spécifications du CCP et les modalités prévues dans les bons de commande ;
- mettre à disposition des moyens humains et matériels adaptés aux exigences du CCP ;
- désigner, dès le lancement du marché, au minimum un référent pédagogique, technique et administratif (*et un suppléant en cas d'absence*) qui sera le correspondant de la direction de l'asile de l'OFII, chargée du pilotage du marché (*article 25.1.2 du CCP*) ;

En cas de modification de son équipe, le titulaire doit en aviser l'OFII au moins quarante-huit (48) heures ouvrées avant la prise d'effet de la modification. Il communique les motifs de ces modifications ainsi que les profils et compétences de l'équipe et/ou la nouvelle organisation, et prend toutes les dispositions nécessaires, sans supplément de prix, pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise, en garantissant en particulier une période de recouvrement suffisante entre les intervenants.

- garantir d'être en conformité, sur toute la durée du marché, avec la règlementation qui lui est applicable, ainsi que réaliser l'ensemble des diligences administratives nécessaires à la conduite de son activité (*notamment le respect des exigences de la règlementation RGPD*) ;
- proposer un plan de continuité d'activité en cas de circonstances exceptionnelles (*circonstances graves ou imprévues empêchant l'accès à la plateforme, etc.*) ;
- participer, à la demande de l'OFII et en tant que de besoin, à toute réunion en lien avec l'exécution de la mission ;
- fournir le planning de déploiement de la plateforme dès la réunion de lancement du marché. Ce planning sera validé par l'OFII.

Le titulaire est tenu à une obligation de conseil et d'alerte à l'égard de l'OFII, s'il décèle une situation anormale ou des dysfonctionnements potentiels lors de l'exécution de ses prestations. Il s'engage à

signaler tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution du présent marché.

8.4. Sécurité informatique

Le titulaire sécurise l'accès à sa messagerie par double authentification dans un délai maximal de six (6) mois à compter de la notification du marché. Cette obligation s'applique également à tout compte utilisé pour échanger des informations, documents ou données avec l'OFII par voie électronique. Tout retard dans sa mise en œuvre entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 13.3 du présent CCP.
Le titulaire s'engage à prendre toutes autres mesures de sécurité demandées par le pouvoir adjudicateur durant l'exécution du marché pour sécuriser les accès aux informations mis à disposition par l'OFII par tout moyen électronique. « Il devra se conformer aux futures réglementations (par exemple NIS 2), à partir du moment où celles-ci sont applicables à l'OFII. » et à sa demande. Le représentant du pouvoir adjudicateur s'engage à examiner les demandes de révision du prix engendrées par la mise en place de ces nouvelles mesures. La décision d'accorder la révision est à la discrétion du pouvoir adjutateur.
Le titulaire assure la journalisation des accès, actions d'administration, consultations, modifications et exports portant sur les données ou environnements utilisés dans le cadre du marché. Ces journaux doivent permettre d'identifier les accès non autorisés, les anomalies et les actions sensibles, et être conservés pendant une durée compatible avec les besoins de contrôle, d'audit et de sécurité de l'OFII.

8.5. Obligations de l'OFII

L'OFII s'engage à :

- communiquer toute information nécessaire au bon déroulement de la prestation et à mettre tout en œuvre pour assurer le respect du planning convenu ;
- mettre à disposition toute la documentation et contacts permettant au titulaire d'exécuter les différentes prestations du marché dans des conditions optimales.

8.6. Clause environnementale

L'OFII soucieux de s'engager dans une démarche de développement durable, porte une attention particulière aux dispositions prises en faveur de la protection de l'environnement.

En application de l'article L.2112-2 du code de la commande publique, le titulaire doit mettre en œuvre ses moyens techniques afin de réduire son empreinte carbone pendant la durée d'exécution du marché.

Ainsi, il est attendu que le titulaire

- Mettre en œuvre les bonnes pratiques web, afin d'optimiser les temps d'exécution et de chargement des pages (*épurer le webdesign, minimiser le nombre de formats différents nécessaires, optimiser le poids et la tailles des images en utilisant des algorithmes de compression efficaces, rationaliser le nombre de polices typographiques, etc.*) ;

Conformément aux dispositions de l'article 16.2.2 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, le titulaire s'assure du respect par ses sous-traitants des obligations environnementales mentionnées au présent article.

8.7. Clause d'insertion sociale

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

L'entreprise attributaire devra réaliser une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

Objectifs de l'action d'insertion

Au-delà de l'exigence des volumes horaires minimum, l'OFII souhaite que l'exécution de la clause d'insertion apporte une réelle plus-value que ce soit à l'entreprise ou au(x) bénéficiaire(s) de la clause.

Aussi cette clause doit permettre aux bénéficiaires d'acquérir une expérience professionnelle réelle sur la base non seulement des formations apportées par l'entreprise, du tutorat mis en place mais aussi des tâches confiées, leur niveau de difficulté pouvant évoluer au fur et à mesure de l'exécution du marché.

Dispositif d'accompagnement pour la clause

Afin de faciliter la mise en œuvre de la démarche d'insertion, le pouvoir adjudicateur a mis en place une procédure spécifique d'accompagnement coordonnée par l'EPEC.

Ensemble Paris Emploi Compétences

Finoana Andrianarivelo

Chargée de projets clauses sociales et relation entreprises

finoana.andrianarivelo@epec.paris

Tel : 07 48 72 69 42

Dans ce cadre, l'EPEC a pour mission :

- d'informer le titulaire des modalités de mise en œuvre de la clause sociale ;
- d'accompagner l'entreprise dans la recherche de candidats éligibles à la clause sociale (*fiche de poste établie conjointement entre l'entreprise et l'EPEC*) ;
- d'accompagner le titulaire dans la mise en œuvre d'actions de formation ;
- d'organiser le suivi des publics jusqu'à la fin de la période d'intégration dans l'emploi avec le concours de structures spécialisées ;
- d'informer et orienter l'entreprise en direction des structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) du territoire parisien concerné par la spécificité du marché ;
- de suivre la bonne exécution de la clause d'insertion.

Public bénéficiaire

Par dérogation à l'article 16 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, le titulaire doit réaliser une action d'insertion permettant l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales et/ou professionnelles.

Le titulaire devra impérativement faire appel à des personnes relevant des catégories suivantes qui devront demeurer affectées à l'exécution du marché pour être prise en compte au titre de la clause d'insertion :

- les demandeurs d'emploi de longue durée (plus de 12 mois d'inscription au chômage) ;
- les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans ;
- les allocataires du RSA (Revenu de Solidarité Active) ou leurs ayants droit ;
- les allocataires de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé), de l'ASS (Allocation de Solidarité Spécifique), de l'AV (Allocation Veuvage) ;
- les personnes percevant une pension d'invalidité ;
- les publics reconnus travailleurs handicapés, au sens de l'article L 5212-13 du Code du travail, fixant la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi ;
- les jeunes de moins de 26 ans, de niveau infra 5, c'est-à-dire de niveau inférieur au CAP/BEP, et sortis du système scolaire depuis au moins 6 mois, les jeunes en suivi renforcé de type PACEA, SMA, SMV, en sortie de dispositif Garantie Jeunes ou sous contrat EPIDE, dans un parcours de l'Ecole de la Deuxième Chance (E2C) ;
- les personnes prises en charge dans le dispositif IAE (Insertion par l'Activité Économique), c'est-à-dire les personnes mises à disposition par une Association Intermédiaire (AI) ou par une Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI), ainsi que des salariés d'une Entreprise d'Insertion (EI), d'un Atelier et Chantier d'Insertion (ACI), ou encore des Régies de quartier agrées, ainsi que les personnes prises en charge dans des dispositifs particuliers, par exemple « Défense 2ème chance » ;
- les personnes employées dans les GEIQ (Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification) et dans les associations poursuivant le même objet ;
- les personnes placées sous mains de justice employées en régie, dans le cadre du service de l'emploi pénitentiaire / régie des établissements pénitentiaires (SEP / RIEP) ou affectées à un emploi auprès d'un concessionnaire de l'administration pénitentiaire ;
- les personnes ayant le statut de réfugié ou bénéficiaires de la protection subsidiaire ;
- les habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville éloignés de l'emploi.

En outre, d'autres personnes rencontrant des difficultés particulières peuvent, sur avis motivé de l'EPEC, être considérées comme relevant des publics les plus éloignés de l'emploi.

Les bénéficiaires de l'action d'insertion devront impérativement relever de ces catégories.

Minimum d'heures exigées

Le volume d'heure indiqué ci-dessous constitue un minimum obligatoire à réaliser pendant la durée du marché :

Nombre d'heures d'insertion minimale à réaliser sur la durée d'exécution de l'accord cadre
1050 heures

Les candidats restent soumis aux dispositions du code du travail (*article L.1224-1 notamment*) et, le cas échéant, de la convention collective applicable à leur branche professionnelle et relative à l'emploi des personnes actuellement affectées sur le(s) site(s) couvert(s) par la présente consultation.

Ces heures peuvent concerner notamment des activités de :

- support utilisateurs ;
- assistance administrative ;
- tests fonctionnels de la plateforme ;
- saisie et structuration de contenus ; etc.

Le titulaire précise dans son offre le nombre d'heures envisagées, les modalités de mobilisation des structures d'insertion et les outils de suivi associés.

Modalités de mise en œuvre

Le titulaire s'engage à réaliser une action d'insertion, au minimum à hauteur des objectifs horaires d'insertion fixés au présent article. L'ensemble des actions mises en œuvre doivent s'inscrire sur la durée d'exécution du présent marché.

En cas de non-respect par le titulaire de ses obligations relative au nombre d'heures d'insertion à réaliser, le titulaire s'expose à l'application d'une pénalité mentionnée à l'article 13.5 du présent CCP.

Le représentant du bureau des marchés de l'OFII sera l'interlocuteur privilégié de l'EPEC pour la mise en œuvre de ces actions d'insertion.

L'attributaire désignera un responsable qui sera l'interlocuteur privilégié de l'EPEC pour mettre en œuvre les actions d'insertion.

Cet objectif peut être réalisé en utilisant une ou plusieurs des modalités définies ci-après

- ✓ **1ère modalité : l'embauche directe par l'entreprise**

Le titulaire peut recruter notamment en contrat à durée indéterminée (CDI), en contrat à durée déterminée (CDD) ou par le biais de contrats en alternance (contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage) des publics définis préalablement. Les heures travaillées des personnes embauchées en CDI par le titulaire, pourront être comptabilisées pour l'exécution de la clause sociale d'insertion, pendant toute la durée restante du marché, pour une période maximale de 4 ans (période entre la date d'embauche en CDI et la fin du marché).

Un tuteur sera nommé pour faciliter l'intégration des personnes en insertion au sein de l'entreprise attributaire et pour assurer leur suivi en liaison avec l'EPEC.

- ✓ **2ème modalité : la mise à disposition de salariés**

Le titulaire peut faire appel à un organisme extérieur qui met à sa disposition des salariés en insertion durant la durée du marché. Il peut s'agir d'une Entreprise de travail temporaire d'insertion, d'une Association intermédiaire ou d'un Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification.

- ✓ **3ème modalité : le recours à la sous-traitance ou à la cotraitance** avec une Entreprise d'insertion, un Atelier et Chantier d'insertion ou d'une Entreprise adaptée.

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

Modalités de contrôle de l'action d'insertion

Un contrôle de l'exécution des actions d'insertion est effectué par l'EPEC à deux niveaux : un contrôle de l'éligibilité des publics et un contrôle de l'exécution des heures.

Le contrôle de l'éligibilité des publics exige la transmission par l'entreprise à l'EPEC de pièces justificatives. Une liste mentionnant les documents justificatifs à fournir en fonction des critères d'éligibilité sera transmise au titulaire après la notification du marché.

Les informations transmises seront traitées en conformité avec les règles applicables au traitement des données à caractère personnel (dispositions de l'article du CCAP relatif à la clause RGPD).

A la demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire fournit, à date fixe (31 mars, 30 juin, 30 septembre et 31 décembre) et avant le 15 du mois suivant, tous les renseignements qui permettent le contrôle de l'exécution et l'évaluation des actions réalisées au cours du trimestre conformément à la liste qui lui a été fournie.

Ces éléments sont envoyés au pouvoir adjudicateur et aux destinataires suivants de l'EPEC :

kelly.manette@epec.paris

en copie

finoana.andrianarivelo@epec.paris

L'absence ou le refus de transmission de ces renseignements entraîne l'application de pénalités prévues à l'article 13.3 du présent CCP.

En tout état de cause, le prestataire doit informer le pouvoir adjudicateur, par courrier recommandé avec AR, s'il rencontre des difficultés pour faire face à son engagement d'insertion. Dans ce cas, l'EPEC étudiera avec le titulaire les moyens à mettre en œuvre pour parvenir aux objectifs d'insertion auxquels il s'est engagé.

A l'issue du marché, l'entreprise titulaire s'engage à étudier toutes les possibilités d'embauches ultérieures des personnes en insertion formées pendant l'exécution du marché.

Difficultés d'exécution

Le titulaire du marché doit, sous huit (8) jours calendaires à compter de la survenance des faits, informer l'OFII par courrier recommandé avec AR des difficultés rencontrées pour exécuter son engagement d'insertion ou dès lors qu'il ne pourra plus assurer son engagement pour quelle que raison que ce soit. Dans ce cas, seront étudiées avec le titulaire les moyens à mettre en œuvre pour

parvenir aux objectifs. A défaut du respect de ce délai, le titulaire demeurera soumis au respect de la condition d'exécution pour la période considérée déduction faite des huit (8) jours précités.

Si les bénéficiaires affectés auprès du titulaire du marché ne donnent pas satisfaction, le titulaire du marché pourra demander leur remplacement auprès de l'opérateur d'insertion qui les aura désignés et/ou changer d'opérateur d'insertion. Il reste que le titulaire demeure lié par son engagement de volume horaire et les objectifs qualitatifs fixés au marché

8.8. Considérations sociétales

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire s'engage à réaliser au moins trois actions de découverte et sensibilisation du métier à destination des publics éligibles à la clause sociale d'insertion. Ces actions pourront notamment prendre les formes suivantes :

- accompagner, sous forme de tutorat, de mentorat ou de formations, des publics ciblés par la clause sociale ;
- accueillir des élèves de classe de troisième dans le cadre de stages d'observation ;
- accueillir des demandeurs d'emploi dans le cadre d'enquêtes métiers ;
- accueillir des personnes en recherche d'emploi ou en formalisation de projet professionnel dans le cadre de stages, de périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP) ou de dispositifs similaires ;
- organiser des rencontres entre les collaborateurs de l'entreprise et des publics éloignés de l'emploi afin de présenter les métiers et les opportunités professionnelles du secteur ;
- développer des partenariats avec des associations accompagnant notamment des personnes migrantes ou des publics en situation de vulnérabilité, afin de favoriser la découverte des métiers de l'entreprise ;
- organiser des forums d'emploi avec des lycéens en situation de handicap ;
- organiser un stage de découverte des métiers de l'entreprise d'une journée pour une classe de 3éme.

La liste définitive des activités retenues dans le cadre du marché sera arrêtée conjointement avec les attributaires, le facilitateur EPEC et l'OFII, lors de la réunion de lancement du marché.

8.9. Réexamen des prestations du marché

Si cela s'avère nécessaire à la bonne réalisation du marché, l'OFII se réserve la possibilité d'utiliser les dispositions des articles R.2122-7, R. 2194-1, R.2194-2, R.2194-3, R.2194-5 du code de la commande publique pour :

1. modifier des prestations prévues initialement ;
2. ajouter des prestations non prévues initialement mais devenues nécessaires à la réalisation de l'accord-cadre ;
3. réaliser des prestations similaires à celles du marché.

ARTICLE 9. PRIX ET REGLEMENT

9.1. Forme et contenu des prix

Les prix comprennent des prix unitaires pour les prestations suivantes :

1. **Un coût unitaire pour une licence utilisateur** permettant d'accéder à l'intégralité de la plateforme d'apprentissage pendant douze (12) mois.

La durée de validité d'une licence est de douze (12) mois, à compter de la date d'activation du compte.

Ce coût licence est déterminé par seuil conformément au bordereau des prix. Il inclut toutes charges fiscales, parafiscales ainsi que tous les frais nécessaires à l'exécution des prestations :

- la mise à disposition de la plateforme d'apprentissage « *e-learning* » et l'accès à l'ensemble des contenus disponibles ;
- le test de positionnement et les évaluations (*article 23.5 du CCP*) ;
- les courriels de rappel en cas de constatation d'inactivité continue (*article 23.4 du CCP*) ;
- le suivi et le contrôle de la prestation (*article 25 du CCP*) ;
- l'accompagnement des équipes OFII (*article 24.5 du CCP*) ;
- la maintenance, l'hébergement, les mises à jour, le support et l'assistance technique (*articles 24.2, .24.3 et 24.4 du CCP*).

2. **La prestation de paramétrage de la page d'accueil** déclenchée par l'émission d'un bon de commande (UO1) (*article 24.1 du CCP*) ;

3. **Une prestation à prix unitaire pour l'ajout de contenus spécifiques OFII**, selon le niveau de complexité de l'intervention (UO2 à UO4) (Article 22.2 du CCP).

NB :

Un paramétrage simple fait référence à une intervention permettant l'intégration à la plateforme d'un contenu, sans modification de sa structure et sans développement spécifique (exemple : un texte d'information sur l'OFII, une image, une vidéo ou un fichier audio déjà finalisé, une modification d'un intitulé, une modification ou un ajout d'un message d'accueil, une modification d'un contenu existant sans modification de sa structure etc.)

Un paramétrage intermédiaire fait référence à une intervention visant à créer ou adapter un contenu ou une séquence spécifique sans développer une nouvelle fonctionnalité sur la plateforme (exemple : la création d'un module de formation axée sur une thématique précise, l'ajout d'une langue spécifique etc.).

Un paramétrage complexe fait référence à une intervention nécessitant une configuration importante de plusieurs fonctionnalités de la plateforme ou une création (exemple : la création avec l'OFII d'un module de formation complet, de la mise en place d'un dispositif de suivi de reporting etc.).

Ces prix unitaires figurent au bordereau des prix annexé à l'acte d'engagement.

Aucun frais additionnel ne pourra être réclamé par le titulaire.

Les prix du marché ne sont pas actualisables.

L'unité monétaire est l'euro.

Le prix est réputé comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres, frappant obligatoirement les prestations, toutes les sujétions d'exécution normalement prévisibles, les marges pour risque et bénéfice du titulaire, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, objet du marché.

9.2. Révision des prix

Les prix du marché indiqués dans l'annexe financière « *bordereau des prix* » sont réputés être établis sur la base des conditions économiques du mois de remise des offres, ce mois est appelé « *mois zéro* » (Mo).

Les prix du marché indiqués dans l'annexe financière sont fermes pendant la 1ère année du marché (les 12 premiers mois) puis révisables annuellement. La révision des prix s'effectue selon la formule suivante :

P1 (prix révisé) = P0 (prix initial ou prix révisé) x (S1/ S0)

P1 = Prix unitaire révisé ;

P0 = Prix unitaires à la date de remise de l'offre ou derniers prix révisés ;

S0 = Dernier indice connu SYNTEC applicable au « *mois zéro* » ou applicable au dernier prix révisé ;

S1 = Dernier indice connu SYNTEC applicable à la date de révision du prix.

Lien vers l'indice Syntec.

Le titulaire envoie sa demande de révision des prix à la direction des affaires financières de l'OFII de façon dématérialisée à l'adresse suivante : marches.dab@Ofii.fr (en mettant en copie la direction de l'asile de l'OFII : marche.fl@ofii.fr) au plus tard trente (30) jours avant le début du mois précédents la date d'anniversaire du marché ; demande à laquelle il joindra le nouveau bordereau de prix selon le modèle du marché, comportant les prix révisés calculés par lui. Sans réponse de la part de l'OFII dans le mois qui suit la réception de cette demande, la révision demandée est réputée acceptée. En cas de silence du titulaire, le marché sera reconduit aux conditions initiales.

En cas de disparition de l'indice de référence, il est pris en compte l'indice de remplacement proposé par l'Insee ainsi que la méthodologie proposée par l'Insee pour assurer le cas échéant le lien entre l'ancien et le nouvel indice.

Par dérogation à l'article 10.2.3 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, pour chacun de ces calculs, les arrondis seront traités de la façon suivante :

- si la troisième décimale est comprise entre 0 et 4 (ces valeurs incluses), la seconde décimale est inchangée (*arrondi par défaut*) ;
- si la troisième décimale est comprise entre 5 et 9 (ces valeurs incluses), la seconde décimale est augmentée d'une unité (*arrondi par excès*).

ARTICLE 10. EMISSION DES BONS DE COMMANDE

Les prestations du marché sont mises en œuvre par l'émission de bons de commande datés et signés par le représentant de l'OFII au titulaire, sans négociation, ni remise en concurrence des titulaires.

Les bons de commande, établis sur la base des prix unitaires mentionnés au bordereau des prix, sont notifiés par l'OFII au titulaire dans les conditions suivantes :

1. **La prestation de paramétrage de la page d'accueil OFII (UO1)** fait l'objet d'un bon de commande unique qui déclenche le démarrage des prestations ;
2. **Les licences unitaires pour la mise à disposition de la plateforme « e-learning »** (LIC01 à LIC13) font l'objet de bons de commande émis à chaque nouvelle période d'exécution du marché, soit à compter de la date de notification. Si nécessaire, des bons de commande complémentaires pourront être adressés au titulaire.
3. Les bons de commande relatifs à **l'ajout de contenus spécifiques OFII** sont émis au fur et à mesure des besoins. Une expression de besoin définissant précisément les attendus de l'OFII sera rédigée. Le titulaire devra transmettre un devis préalablement à l'émission du bon de commande.
   Il est précisé que la production de devis ne constitue pas une prestation au sens du présent marché et ne peut donc donner lieu au versement d'une rémunération. Elle ne crée aucun droit à recevoir une commande.

Les bons de commande sont émis jusqu'au dernier jour de validité de la dernière période du marché. **La durée d'exécution du dernier bon de commande pourra excéder trois (3) mois sans dépasser les six (6) mois après la date d'expiration du marché afin de permettre le parfait achèvement des prestations objet dudit bon de commande.**

Le titulaire est tenu de garantir l'accès à la plateforme pour toute licence activée pendant la durée du marché, jusqu'à l'expiration de la période de validité de douze (12) mois à compter de sa date d'activation, y compris lorsque cette échéance intervient après l'expiration du marché.

L'activation des licences issues du dernier bon de commande si cette dernière intervient après la date de fin du marché n'ouvre droit à aucune rémunération supplémentaire au-delà du prix prévu au marché.

Les bons de commande ainsi que leur(s) modification(s) sont adressés par voie électronique par l'OFII au titulaire.

Outre les prix mentionnés au bordereau des prix, les bons de commande émis devront comprendre les informations suivantes :

- le numéro de référence du marché ;
- la date et le numéro de la commande ;
- le nom et les coordonnées du titulaire ;
- la période d'exécution du bon de commande ou la durée de réalisation des prestations ;
- la description des prestations à réaliser et la nature des livrables attendus en précisant les unités d'œuvre concernées (*paramétrage de la page d'accueil, ajout de contenus OFII*) ;
- le nombre de licences actives pendant la période de référence ;
- le prix unitaire du bordereau de prix correspondant au nombre de licences actives ;
- le montant total du bon de commande comprenant le prix HT, le montant de la TVA et le prix TTC.

La résiliation du marché ne remet pas en cause la validité du bon de commande émis avant la date d'effet de la décision de résiliation. Le titulaire est tenu de respecter son engagement contractuel jusqu'à l'admission des prestations. Toute prestation exécutée sans émission d'un bon de commande dument signé par le représentant de l'acheteur ne peut donner lieu à règlement.

En vertu du principe de règlement à « *service fait* » des marchés publics, les prestations non réalisées ne donnent pas lieu à facturation ou à un quelconque dédommagement du titulaire. Seules les prestations effectivement réalisées et constatées par l'OFII sont réglées au titulaire.

Le règlement du coût de la prestation n'interviendra qu'après la constatation de l'exécution de la prestation par le représentant de l'OFII.

ARTICLE 11. CONTROLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

11.1. Opérations de vérifications

Les services de l'OFII peuvent procéder à l'évaluation des prestations effectuées par le titulaire, à tout moment au cours de l'exécution du présent marché, conformément aux dispositions de l'article 26 du présent CCP : *Suivi et contrôle des prestations.*

Les vérifications et admissions seront effectuées conformément aux dispositions des articles 27 à 28 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021.

Le titulaire doit faciliter ces opérations de contrôle et donner libre accès aux documents administratifs et fiches de procédure se rapportant à l'exécution du marché.

L'OFII peut se faire assister par les tiers qu'il désigne pour l'exécution de ces contrôles.

11.2. Documentation pour vérification

Le titulaire met à la disposition des représentants de l'OFII la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations liées à son activité.

ARTICLE 12. MODALITES DE REGLEMENT

12.1. Service fait

Conformément à l'article 11.3 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, lorsque le titulaire remet à l'acheteur une demande de paiement, il y joint les pièces nécessaires à la justification du paiement prévues par les documents particuliers du marché. Ces documents sont mis à disposition de l'OFII de manière dématérialisée.

Les documents constitutifs du service fait sont principalement :

1. **Paramétrage de la page d'accueil OFII et mise à disposition de la plateforme** : procès-verbal de mise en service de la plateforme permettant au représentant de l'OFII de contrôler le respect des spécifications fonctionnelles demandées au présent CCP.
2. **Suivi des licences activées au cours du trimestre** : tableaux de bord mentionnant à *minima* le nombre de licences activées au cours de la période considérée et par apprenant la date d'activation et le relevé des temps de connexion (*durée*).

3. **Ajout de contenus spécifique OFII** : procès-verbal de conformité de la plateforme aux spécifications fonctionnelles mentionnées dans le cahier des charges.

Le modèle de ces pièces ainsi que le format des tableaux de bord sera confirmé lors de la réunion de lancement du marché, en amont du démarrage des prestations.

Financement européen par le FAMI

Le titulaire peut également être amené à fournir à l'OFII, dans le cadre d'un financement européen par le Fonds Asile Migration Intégration (FAMI) selon un rythme régulier, des données de réalisation spécifiques, parmi lesquelles :

- des listes des bénéficiaires par prestation ;
- des tableaux d'indicateurs, dans un format prévu par l'OFII ;
- toutes autres données utiles.

Dans cette hypothèse, l'OFII s'engage à en informer le plus en amont possible le titulaire et à le former.

Les dépenses du titulaire ne doivent pas avoir été déjà déclarées dans le cadre d'un autre projet cofinancé par un programme européen.

Afin de répondre à d'éventuels contrôles, le titulaire s'engage à archiver et à conserver dans un lieu unique toutes les pièces justificatives originales liées au projet soutenu par le fonds européen, pendant une période de onze (11) ans à compter de la date de notification du marché. (Ce qui correspond à cinq (5) années d'archivage à compter du 31 décembre de l'année au cours de laquelle l'autorité de gestion (DGEF) verse le paiement du solde de la subvention FAMI à l'OFII). Cet archivage doit-être dématérialisé.

12.2. Délai global de paiement

Les sommes dues au titulaire sont réglées au fur et à mesure de l'exécution des prestations commandées, après exécution et vérification du service fait par le représentant de l'OFII.

Les sommes dues au titulaire seront payées dans un délai global de trente (30) jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

Si l'acheteur constate après réalisation du service fait que la facture ne comporte pas l'ensemble des mentions prévues par le présent CCP ou que celles-ci sont erronées, il peut suspendre le délai de paiement dans les conditions précisés aux articles R. 2192-27 et suivants du code de la commande publique.

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros. 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 8 points de pourcentage.

Ils courent à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal

inclus et sont calculés sur le montant total du paiement toutes taxes comprises, diminué des éventuelles retenues de garantie, clauses de révision et des pénalités.

12.3. Modalités de facturation

L'ordonnateur des dépenses est le Directeur Général de l'OFII.

Le comptable assignataire des dépenses, chargé des paiements, est désigné dans l'acte d'engagement.

Chaque bon de commande donne lieu à une facture distincte.

Les prestations du marché sont réglées après service fait suivant les dispositions suivantes :

1. Une facture unique distincte par prestation pour les **opérations de paramétrage de la page d'accueil et l'ajout de contenus spécifiques OFII** ;

1. Des factures trimestrielles pour **les licences activées** établies au regard des tarifs indiqués au bordereau des prix.

La facture est dématérialisée. Elle est transmise par voie électronique *via* le portail de facturation des administrations publiques **« Chorus Pro »** (https://chorus-pro.gouv.fr).

La facture porte, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- la référence du marché ;
- le nom et l'adresse du titulaire ;
- le numéro et son compte bancaire tel qu'il est précisé à l'acte d'engagement ;
- la date et le numéro du bon de commande ;
- la période d'exécution des prestations facturées ;
- la nature des prestations commandées ;
- la quantité de licences activés pendant la période considérée ;
- le prix unitaire correspondant à la tranche de licences utilisateurs cumulé du nombre de licences déjà activées au cours des trimestres précédents ;
- le taux et le montant de la T.V.A ;
- le total HT et TTC de la facture ;
- la signature du titulaire

NB

La facturation des licences est effectuée trimestriellement et porte exclusivement sur les licences effectivement activées au cours de la période considérée. Les licences commandées mais non activées ne donnent lieu à aucune facturation.

Il est à noter que le prix unitaire applicable pour chaque facture est déterminé en fonction du nombre cumulé de licences activées depuis le début du marché, conformément aux tranches définies au BPU. Le passage à une tranche supérieure entraîne l'application du prix unitaire correspondant à cette tranche, afin de tenir compte de la dégressivité des prix en fonction des volumes cumulés.

Les factures non couvertes par un bon de commande ne pourront être réglées.

Cotraitance

Dans le cas d'une cotraitance, le mandataire du groupement valide préalablement à leur envoi à l'OFII les factures du cotraitant, et s'assure que les prestations facturées sont couvertes par un bon de commande. Cette validation prend la forme d'une mention datée et signée précisant le nom et la fonction de la personne y ayant procédé.

En cas de groupement, le paiement se fait sur le compte unique transmis pas le mandataire de ce groupement.

12.4. Paiement des sous-traitants

Désignation de sous-traitants en cours de marché

L'acte spécial de sous-traitance précise tous les éléments contenus dans la déclaration prévue aux articles R. 2193-1 à R. 2193-4 du code de la commande publique.

Il indique, en outre, pour les sous-traitants bénéficiant du paiement direct :

- les modalités de règlement des sommes à payer directement au sous-traitant ;
- le comptable assignataire des paiements ;
- le compte à créditer.

Modalités de paiement direct pour les sous-traitants

Les dispositions relatives au paiement, au versement de l'avance et de la cession-nantissement de créances du sous-traitant sont régies par les articles R. 2193-10 à R. 2193-22 du code de la commande publique.

Les factures du sous-traitant sont validées par le mandataire du groupement. En cas de sous-traitance par un cotraitant de groupement solidaire, les factures sont validées par le responsable légal du cotraitant et par le mandataire du groupement.

12.5. Avance

Sauf refus du titulaire, une avance sera versée conformément aux dispositions des articles R.2191-3 à R.2191-19 du code de la commande publique. Le taux de l'avance est fixé à 5%.

En application de l'article R. 2191-7 du code de la commande publique et des dispositions de l'arrêté du 29 décembre 2022 modifiant les cahiers de clauses administratives générales des marchés publics, si le titulaire ou son sous-traitant admis au paiement direct est une petite ou moyenne entreprise au sens du code de la commande publique, une avance de 30% du montant TTC du bon de commande peut lui être versée dans les conditions des articles précités.

La demande doit être présentée dans un délai maximum de dix (10) jours calendaires à compter de la notification du bon de commande.

Le remboursement de cette avance interviendra dans les conditions des articles R.2191-11 et R.2191-12 du code de la commande publique.

ARTICLE 13. PENALITES - REFACTION

13.1. Généralités

Tout manquement du titulaire à ses obligations contractuelles peut donner lieu à pénalité. Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable, sous réserve d'éventuelles stipulations particulières concernant les pénalités de retard, mentionnées ci-après.

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

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

Par dérogation à l'article 14 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, les pénalités prévues au marché sont les suivantes.

13.2. Pénalités pour mauvaise exécution des prestations

Lorsque le taux de disponibilité de la plateforme exigé à l'article 22.5 du CCP, soit un taux de 99,90% sur une période de 365 jours, n'est pas respecté, une pénalité forfaitaire de cinq cent (500) euros par point d'écart constaté (soit 0.01%) est applicable sans mise en demeure préalable.

13.3. Pénalités pour retard dans l'exécution des prestations

Pénalité pour non-respect des délais de résolution

Lorsque les délais de résolution mentionnés à l'article 22.5 du présent CCP ne sont pas respectés, les pénalités suivantes sont applicables, dans tous les cas suivants.

- les délais de résolution exigés pour une anomalie bloquante (*24 heures*) et majeure (*48 heures*) ne sont pas respectés ;
- une solution de contournement n'est pas proposée par le titulaire dans les délais attendus pour une anomalie bloquante (*8 heures*) et majeure (*12 heures*).

Le titulaire encourt une pénalité de cinq cent (500) euros par heure de retard constatée.

- une anomalie mineure n'est pas résolue dans le délai exigé (*15 jours calendaires*) ;
- une opération de contournement n'est pas proposée à l'échéance attendue (*10 jours calendaires*).

Le titulaire encourt une pénalité de cinq cent (500) euros par jour calendaire de retard.

Pénalité pour non-respect du délai de prévenance d'un incident

En cas de dépassement des délais de prévenance mentionnés à l'article 22.5 du CCP, rappelés ci-dessous :

- tout incident de fonctionnement (*quel que soit son niveau de gravité*) qui entrainerait l'arrêt de la plateforme au plus tard trente (30) minutes après sa survenue doit être signalé à l'OFII ;
- le titulaire doit informer le représentant de l'OFII de toutes les interventions qui pourraient avoir un impact sur le bon fonctionnement de la plateforme, au moins quinze (15) jours calendaires avant leur réalisation ;

Le titulaire s'expose à l'application d'une pénalité forfaitaire de deux cent (200) euros par jour calendaire de retard constaté.

Pénalité pour retard dans la transmission des livrables

En cas de non-respect des délais de remise des documents suivants mentionnés au présent CCP :

- le bilan final d'évaluation (*article 23.7 du CCP*) ;
- le tableau de bord d'activité (*article 25.1.1 du CCP*) ;
- le relevé de décision du comité de pilotage (*article 25.1.2 du CCP*) ;
- le résultat de l'évaluation de la satisfaction des apprenants à l'issue du parcours de formation (*article 25.2 du CCP*).

Le titulaire est redevable d'une pénalité forfaitaire de cinquante (50) euros par jour calendaire de retard.

Pénalité pour retard dans la mise en place de la double authentification

Le titulaire encourt une pénalité de retard dans la mise en place de la double authentification prévue à l'article 8.4 du présent CCP. Le titulaire est redevable d'une pénalité de mille (1000) euros par jour calendaire de de retard.

Pénalités pour non-respect de l'engagement d'insertion par l'activité économique

En cas de non-transmission des attestations et des justificatifs propres à permettre le contrôle de l'exécution des actions d'insertion, le titulaire subira une pénalité égale à 70 euros par jour de retard à compter de la mise en demeure par le pouvoir adjudicateur.

Pénalité pour retard dans la notification de violations de données personnelles

Dans le cas où le délai de notification à l'OFII, pour toute violation de données, exigé à l'article 15.6 du présent CCP n'est pas respecté, le titulaire encourt une pénalité de 1000 euros par heure de retard constaté.

Lorsque l'OFII envisage d'appliquer ces pénalités de retard, il invite, par écrit, le titulaire à présenter ses observations dans un délai de quinze (15) jours calendaires. Ce courrier précise le montant des pénalités susceptibles d'être appliquées, le ou les retard(s) concerné(s) ainsi que le délai imparti au titulaire pour présenter ses observations.

A défaut de réponse du titulaire dans ce délai ou si l'acheteur considère que les observations formulées par le titulaire ne permettent pas de démontrer que le retard n'est pas imputable à celui-ci ou à ses sous-traitants, les pénalités pour retard s'appliquent et sont calculées à compter du lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré.

Les pénalités de retard ne peuvent excéder 10% du bon de commande émis pour l'acquisition de licence utilisateurs au cours du trimestre précédant la date d'envoi de la mise en demeure.

13.4. Pénalité pour absence de conformité à la règlementation RGPD

En cas de non-respect de la législation, de la règlementation et des obligations prévues par l'article 15 du présent CCP et dans le cas où les conditions de sécurité imposées par la règlementation RGPD ne sont pas respectées, une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, exposant au titulaire les obligations inexécutées est notifiée au titulaire. Ce dernier dispose d'un délai de quinze (15) jours calendaires pour s'exécuter.

En cas de non-respect de ce délai, le titulaire encourt une pénalité de cent (100) euros par jour ouvré de retard.

13.5. Pénalité pour non-respect de l'engagement d'insertion par l'activité économique

En cas de non-respect par l'entreprise attributaire de ses obligations relatives au nombre d'heures d'insertion à réaliser mentionnées à l'article 8.7 du présent CCP, il sera appliqué une pénalité de cent vingt (120) euros par heure d'insertion non réalisée.

L'application de pénalités ne saurait concerner des manquements dont la responsabilité échappe au titulaire.

Les pénalités restent dues en cas de résiliation.

13.6. Réfaction

Lorsque l'acheteur estime que des prestations, sans être entièrement conformes aux stipulations du marché, peuvent néanmoins être admises en l'état, il peut les admettre avec réfaction de prix proportionnelle à l'importance des imperfections constatées. Cette décision doit être motivée. Elle ne peut être notifiée au titulaire qu'après qu'il a été mis à même de présenter ses observations.

Par dérogation à l'article 30.3 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, si le titulaire ne présente pas d'observations dans les dix (10) jours calendaires suivant la décision d'admission avec réfaction, il est réputé l'avoir acceptée. Si le titulaire formule des observations dans ce délai, l'acheteur dispose ensuite de quinze (15) jours calendaires pour lui notifier une nouvelle décision.

A défaut d'une telle notification, l'acheteur est réputé avoir accepté les observations du titulaire et l'admission est réputée sans réfaction.

ARTICLE 14. CLAUSES DE FINANCEMENT ET DE SURETE

14.1. Assurances

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, le titulaire et, le cas échéant, les cotraitants, doivent justifier, au moyen d'attestations portant

mention de l'étendue des garanties qu'ils sont titulaires d'une assurance garantissant les tiers en cas d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Il veille en particulier à ce que cette assurance couvre les dommages corporels et matériels que son personnel pourrait causer dans le cadre de l'exécution de la prestation.

Cette garantie est illimitée pour les dommages corporels.

Excepté si elles ont déjà été produites à l'appui des offres, les attestations d'assurance doivent être adressées par le titulaire à l'OFII dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la notification du marché et, au plus tard, avant tout commencement d'exécution.

Sur demande de l'OFII, le titulaire produit les attestations d'assurance nécessaires en cours de validité, indiquant la nature, le montant, la durée et les conditions d'application des garanties précitées.

14.2. Protection de la main-d'œuvre

Conformément aux dispositions de l'article 6 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, les obligations qui s'imposent au titulaire sont celles prévues par les lois et règlements, relatifs à la protection de la main-d'œuvre et aux conditions de travail françaises.

Il doit être en mesure d'en justifier du respect de ces obligations, en cours d'exécution du marché, sur simple demande de l'OFII.

En cas d'évolution de la règlementation sur la protection de la main-d'œuvre et des conditions de travail en cours d'exécution du marché, les modifications éventuelles demandées par le pouvoir adjudicateur, afin de se conformer aux règles nouvelles, donnent lieu à la signature d'un avenant par les parties au marché ou, en l'absence d'accord entre les parties, à une modification unilatérale par l'OFII.

Le titulaire avise ses sous-traitants de ce que les obligations énoncées au présent article leur sont applicables et reste responsable du respect de celles-ci.

ARTICLE 15. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES

15.1. Confidentialité des données

Toutes les informations et documents transmis au titulaire et ses sous-traitants éventuels par l'OFII dans le cadre de ce marché ont un caractère strictement confidentiel. Le titulaire et ses sous-traitants s'engagent à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de préserver la confidentialité des informations et documents auxquels il aura eu accès lors de l'exécution du marché.

Ces renseignements et documents ne peuvent être communiqués sans autorisation expresse du représentant de l'OFII à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaitre. Leur utilisation est limitée aux stricts besoins du marché.

Le titulaire et ses sous-traitants s'engagent à détruire l'ensemble de la documentation remise par l'OFII à la fin du marché.

Le titulaire et ses sous-traitants s'engagent par ailleurs à ne pas utiliser la référence à son marché avec l'OFII à des fins publicitaires sans l'accord écrit préalable de l'OFII.

Tout manquement, même minime, aux règles du secret sont susceptibles d'entrainer la résiliation du marché, ainsi que des poursuites judiciaires du titulaire et de ses agents fautifs.

15.2. Protection des données à caractère personnel

La présente clause a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le titulaire du marché et ses sous-traitants s'engagent à effectuer pour le compte de l'OFII (responsable du traitement) les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la règlementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci- après, « le règlement européen sur la protection des données ») ainsi que la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et ses décrets d'application.

Conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données, dès le commencement du marché, le titulaire communique à l'OFII le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données ou d'une autre personne ressources désignée.

Identification des données

Dans le cadre du présent marché, le titulaire et ses sous-traitants sont autorisés à traiter, pour le compte de l'OFII et pour la durée du marché, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations du présent marché.

Les types de données à caractère personnel traitées sont toutes les informations nominatives que le personnel du prestataire aurait à connaitre dans l'exercice de ses fonctions, selon la définition du RGPD.

Afin de permettre à l'OFII de respecter ses obligations, les fiches de traitement relatives aux opérations seront transmises dans l'offre du titulaire. Ce dernier pourra en extraire les informations de nature à remettre en cause la sécurité de son système d'information.

La finalité du traitement des données à caractère personnel est la traçabilité des données tout au long du processus de réalisation des prestations.

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre du marché sont les suivantes : nom de naissance et d'usage, prénom, sexe, date de naissance, lieu de naissance, pays d'origine, nationalité, numéro de téléphone, adresse, adresse mail, membres de la famille, statut du demandeur, date de délivrance de l'ATDA, durée de validité de l'ATDA, dates de renouvèlement, date de retrait de la demande d'asile, n° AGDREF.

Le traitement de ces données est intégré dans le décret n°2017-665 du 27 avril 2017 relatif au traitement de données à caractère personnel de gestion des CMA dénommé DNA.

Les personnes concernées par les données sont les personnes étrangères non francophones âgées d'au moins 18 ans ayant enregistré une première demande d'asile et ayant été placées en procédure normale ou ayant été requalifiées en procédure normale. Pour l'exécution des prestations, objet du présent marché, le responsable de traitement met à la disposition du titulaire et des sous- traitants éventuels les informations nécessaires grâce aux attestations, formulaires et tout autre document.

Le titulaire et ses sous-traitants ont interdiction formelle d'essayer de ré identifier les personnes concernées dans le cas où une pseudonymisation à l'aide d'un numéro identifiant est utilisé pour les personnes concernées).

Identification des parties

L'OFII est désigné comme « le Responsable de traitement ». Au sens du RGPD, le responsable de traitement est celui « qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données personnelles ».

Le titulaire et les sous-traitants sont désignés comme « le Sous-traitant ». Au sens du RGPD, le sous-traitant est celui qui est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données personnelles nécessaires pour fournir le ou les services définis par le marché.

Transfert hors de l'union européenne

Le titulaire et ses sous-traitants s'engagent à recourir exclusivement à des moyens de traitement de données à caractère personnel sur le territoire de l'Union Européenne.

Toutefois, si des transferts de données à caractère personnel vers des Etats non membres de l'Union Européenne ont vocation à être mis en œuvre du fait de l'exécution des prestations à la charge du titulaire et ses sous-traitants dans le présent marché, le titulaire et ses sous-traitants pourront recourir à des moyens de traitement hors de l'Union Européenne sous réserve du respect des conditions suivantes :

- Le titulaire et ses sous-traitants ont notifié à l'OFII du transfert envisagé dans les plus brefs délais avant le début du transfert envisagé et a ainsi obtenu l'accord préalable, écrit et exprès de l'OFII ;
- Le pays de destination fait l'objet d'une décision d'adéquation par la Commission européenne ou, à défaut d'une telle décision, le transfert est encadré par des garanties appropriées, telles que la signature de clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne ;
- Le transfert est sécurisé par des moyens techniques et organisationnels adaptés ;
- En tout état de cause, aucun transfert de données personnelles hors du territoire de l'Union européenne ne doit diminuer d'une quelconque manière, que ce soit la protection accordée aux personnes concernées par le RGPD et par toute autre règlementation applicable en la matière.

15.3. Obligations du titulaire et de l'OFII en matière de traitement des données

L'OFII dispose d'une autorisation CNIL pour produire les documents utiles à la réalisation des examens. Le titulaire sera responsable des données qu'il recueille pour ses prestations.

La confidentialité des demandeurs d'asile et bénéficiaires d'une protection internationale doit être impérativement garantie par le titulaire et sous-traitants.

Le titulaire ou ses sous-traitants éventuels s'engage à :

1- traiter les données uniquement pour l'unique finalité qui fait l'objet du marché et à s'abstenir de tout usage personnel ;
2- traiter les données conformément selon les directives documentées de l'OFII présentes dans le présent marché. 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'OFII. En outre, si le titulaire ou ses sous –traitants sont tenus 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, ils doivent en informer l'OFII au préalable, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
3- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché ;
4- stocker les données de manière sécurisée ;
5- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
    - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
    - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
    - n'accèdent qu'aux seules données à caractère personnel nécessaire à l'exécution de leurs fonctions, en raison de leurs fonctions et des besoins de l'exécution du présent marché.
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 (Privacy by design/ Privacy by default) ;
7- communiquer à l'OFII sur simple demande et sans délai, l'ensemble des informations et documents démontrant la conformité du sous-traitant à ses obligations légales et contractuelles ;
8- assister l'OFII dans le respect des obligations auxquelles il est soumis, notamment à assurer la sécurité des données personnelles, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées et à réaliser toute analyse d'impact relative à la protection des données à caractère personnel nécessaire ;
9- permettre la réalisation d'audits et d'inspection par l'OFII ou par tout organisme tiers mandaté par l'OFII à cet effet, afin de contrôler la conformité du titulaire ou de ses sous-traitants à ses obligations légales et contractuelles en vertu du présent marché.

Le titulaire et ses sous-traitants ne peuvent se prévaloir de leurs obligations en matière de traitement de données pour ne pas transmettre à l'OFII, les éléments de suivi des prestations.

L'OFII s'engage à :

1- Fournir au titulaire et ses sous-traitants les données visées au point 15.2
2- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le titulaire et ses sous-traitants

3- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part du Titulaire
4- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du titulaire et ses sous-traitants

15.4. Sous-traitance ultérieure spécifique au traitement des données personnelles

Le titulaire ou ses sous-traitants peuvent faire appel à un sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, ils informent préalablement et par écrit l'OFII de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants ultérieurs. Cette information 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. Aucune sous-traitance ultérieure autorisée ne saurait être tacite.

L'OFII dispose d'un délai d'un mois à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si l'OFII n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

En cas d'objection, et dans l'hypothèse où les Parties ne parviendraient pas à un accord, le sous-traitant devra, soit ne pas autoriser le sous-traitant ultérieur à accéder aux données personnelles, soit permettre à l'OFII de résilier les prestations concernées, de plein droit ou par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans préavis, et ce, sans préjudice des autres droits de l'OFII.

Le sous-traitant s'engage à tenir à jour une liste exhaustive de tous ses sous-traitants ultérieurs.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions de l'OFII. Il appartient au titulaire ou à ses sous-traitants de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les 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 RGPD.

Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le titulaire ou ses sous-traitants demeurent pleinement responsables devant l'OFII de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

15.5. Information des personnes concernées

Il appartient à l'OFII de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données personnelles. L'OFII peut demander une aide au titulaire et ses sous-traitants si cela est nécessaire pour cette communication.

Dans la mesure du possible, le titulaire et ses sous-traitants doivent aider l'OFII à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, rectification, opposition, limitation, portabilité, effacement, de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du titulaire et ses sous-traitants des demandes d'exercice de leurs droits, ils doivent adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à l'adresse suivante et sans répondre aux personnes concernées : dpo@ofii.fr

15.6. Notification des violations des données à caractère personnel

Le titulaire ou ses sous-traitants notifient à l'OFII (responsable du traitement) toute violation de données à caractère personnel dans les vingt-quatre (24) heures après en avoir pris connaissance et par n'importe quel moyen possible. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'OFII, si nécessaire, de notifier cette violation à l'Autorité de contrôle compétente.

Cette notification doit au moins mentionner les éléments suivants : description de la nature de la violation des données, catégories et nombre de personnes et d'enregistrements de données concernés, le nom et les coordonnées du Délégué à la protection des données ou autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues, les conséquences probables de la violation et descriptions des mesures prises pour remédier ou atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Le titulaire et ses sous-traitants aident l'OFII pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données mais également pour la réalisation de la consultation préalable de l'Autorité de contrôle

15.7. Mesure de sécurité

Le titulaire ou ses sous-traitants mettent en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque induit et selon les besoins :

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

15.8. Finalité des données

Au plus tard dix (10) jours ouvrés à compter de la date de fin du marché, le titulaire et ses sous-traitants s'engagent à renvoyer toutes les données à caractère personnel à l'OFII ou à détruire les données sur simple demande de l'OFII. Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du titulaire et de ses sous-traitants. Une fois détruites, le sous-traitant doit justifier par écrit de la destruction.

Le titulaire ou ses sous-traitants s'interdisent de conserver les données personnelles liées à l'exécution du marché au-delà de la durée de conservation fixée au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et en tout état de cause, s'interdisent de les conserver après les règles établies par le présent marché, à moins que le droit de l'Union Européenne ou le droit national n'impose ou ne permette de les conserver plus longtemps.

La destruction des données peut par ailleurs être réalisée sur simple demande de l'OFII à tout moment durant l'exécution du marché. Après toute opération de destruction de données, le titulaire

et les sous-traitants éventuels sont tenus de remettre à l'OFII un certificat de destruction. Les modalités de traitement des données à caractère personnel sont susceptibles d'évoluer durant l'exécution du marché.

15.9. Délégué à la protection des données

Le titulaire et ses sous-traitants communiquent à l'OFII le nom et les coordonnées de son DPO ou personne en charge des sujets liés aux données personnelles conformément à l'article 37 du RGPD.

L'OFII communique au titulaire et ses sous-traitants le nom et les coordonnées de son DPO : Nathaniel Reiss – nathaniel.reiss@ofii.fr

15.10. Registre des catégories d'activités de traitement

Le titulaire ou ses sous-traitants tiennent par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'OFII, responsable de traitement comprenant :

1 le nom et les coordonnées de la personne à l'OFII pour le compte de laquelle il agit et de son délégué à la protection des données ;
2 le nom et les coordonnées des éventuels sous-traitants ultérieurs et de leurs délégués à la protection des données ;
3 les catégories de traitements effectués pour le compte de l'OFII ;
4 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 ;
5 dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

Documentation

Le titulaire et ses sous-traitants mettent à la disposition de l'OFII la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et permettre la réalisation d'audits, y compris les inspections, par l'OFII ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

15.11. Le sort des données

Le titulaire et ses sous-traitants s'engagent à traiter les données personnelles transmises par l'OFII (le responsable de traitement) exclusivement pour les finalités définies dans la présente Convention et conformément aux instructions documentées de ce dernier, en vertu de l'article 28 du RGPD.

À ce titre, le titulaire et ses sous-traitants s'interdisent expressément :

- Toute utilisation des données personnelles pour son propre compte ou celui d'un tiers ;

- Toute réutilisation des données à des fins commerciales, statistiques, de prospection, d'entraînement d'outils ou de modèles, ou à toute autre fin non expressément prévue par la Convention ;
- Toute communication, cession ou mise à disposition des données à des tiers non autorisés. En cas de manquement à la présente obligation, et sans préjudice de tout autre droit ou recours de l'OFII, le titulaire et ses sous-traitants pourront se voir appliquer les pénalités précisées à l'article 13.3 ci-dessus.

Il est donc expressément interdit pour le sous-traitant de traiter les données personnelles transmises par l'OFII dans un autre cadre prévu par le marché.

15.12. Le droit d'audit

L'OFII peut, à tout moment, procéder à un audit du respect par le titulaire et ses sous-traitants de ses obligations, sans que cette liste soit limitative, en termes de :

- Conformité des traitements aux politiques de sécurité ;
- Maintien des mesures de sécurité appropriées permettant d'assurer la protection, l'intégrité et la résilience des données à caractère personnel ;
- Lieux de traitement et de stockage des données ;
- Lutte contre les violations de données.

Le titulaire et ses sous-traitants s'engagent pour son propre compte ainsi que celui de ses sous-traitants ultérieurs autorisés, à permettre pendant toute la durée du marché la réalisation d'audits, y compris des inspections, réalisés par l'OFII ou par d'autres auditeurs, qu'il aura mandaté.

Le titulaire et ses sous-traitants s'engagent en conséquence à coopérer et à collaborer pleinement à ces audits et porte-fort du respect de ces dispositions par ses sous-traitants ultérieurs autorisés.

Cette obligation de coopération implique notamment de permettre l'accès à toute information raisonnablement nécessaire, ainsi qu'aux sites, locaux, personnels, environnements physiques et techniques, logiciels, documentations, données, systèmes et registres relatifs aux traitements de données à caractères personnels qui lui sont confiés dans le cadre du marché. Ces audits pourront être effectués sous réserve d'un préavis de cinq (5) jours ouvrés, sur place ou sur pièces.

Ces audits auront lieu en présence d'un représentant de l'équipe de sécurité du titulaire et ses sous-traitants ou d'une personne désignée appropriée.

Au cas où le rapport d'audit ferait apparaître un manquement à la règlementation applicable dans le domaine de la protection des données personnelles ou aux obligations du titulaire et ses sous-traitants, l'OFII peut résilier conformément aux stipulations contractuelles concernant la résiliation du présent marché, ou se laisse la possibilité de demander au titulaire et ses sous-traitants de proposer à l'OFII un plan de remédiation dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la notification par l'OFII portant sur les résultats de l'audit. Si l'OFII n'estime pas le plan de remédiation suffisant, il conserve son droit de résilier le présent marché.

Tous les coûts et frais engagés par le titulaire et ses sous-traitants ou l'OFII en rapport avec d'éventuels audits de l'OFII seront pris en charge par l'OFII sur justificatif, à moins que l'audit ne révèle une non-conformité du titulaire et ses sous-traitants ou de ses sous-traitants ultérieurs. Dans

ce cas, l'intégralité des coûts d'audit sera supportée par titulaire et ses sous-traitants, sans préjudice de tous dommages-intérêts auxquels l'OFII pourrait prétendre par ailleurs.

15.13. Clause RGPD relative au contrôle et au suivi de l'action d'insertion

Le titulaire est informé que la gestion des données personnelles permettant le suivi et le contrôle de l'action d'insertion est confiée à l'EPEC.

Ces données personnelles seront traitées dans le logiciel CLAUSE développé par la société ARCHE MC2 qui a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

A ce titre, les bénéficiaires, les représentants de l'entreprise, les représentants du donneur d'ordre, les représentants de tous partenaires impliquées dans la mise en application des considérations sociales d'insertion sont informés que les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé pour réaliser le suivi dans le cadre du dispositif.
L'EPEC est responsable du traitement des données collectées. Les données sont conservées pendant une durée de :

- 48 mois à compter de la date d'entrée dans le dispositif de la personne et 24 mois après la fin du marché concerné. Dans le cadre de la charte insertion NPNRU, ces informations devront être conservées jusqu'en 2032 inclus.
- En l'absence de positionnement sur un emploi, les données seront conservées 6 mois maximum.

Durant cette période, l'EPEC met en place tous moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.
Ces durées de conservations ne pourront s'appliquer si :

- Le titulaire exerce son droit de suppression des données le concernant, dans les conditions décrites ci-après ;
- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une obligation légale ou réglementaire.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux services de l'EPEC et à ses partenaires emploi/insertion susceptibles d'intervenir et d'accompagner les démarches. Ils sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser ces données qu'en conformité avec les dispositions contractuelles et la législation applicable. Ces organismes et l'EPEC s'engagent à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers aux données sans le consentement préalable du titulaire, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), le titulaire bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore

délimitation du traitement des données. Le titulaire peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer à leur traitement.

Sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, le titulaire peut exercer ses droits en contactant l'EPEC par email à l'adresse suivante dpo@epec.paris ou par courrier :

Ensemble Paris Emploi Compétences
18 rue Goubet
75019 Paris.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés peut être contactée :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

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

15.14. Propriété intellectuelle

Il est convenu entre les parties que la fourniture des données personnelles, dans le cadre de l'exécution du présent contrat, par le responsable de traitement au sous-traitant, ne constitue pas une concession de licence, ni un transfert de droits, autres que ceux ayants été expressément accordés par écrit par le responsable de traitement au sous-traitant.

En application de l'article L. 121- du code de la propriété intellectuelle qui dispose que l'auteur jouit du droit au respect de son nom, de sa qualité et de son œuvre. Ce droit est attaché à sa personne. Il est perpétuel, inaliénable et imprescriptible. Il est transmissible à cause de mort aux héritiers de l'auteur. L'exercice peut être conféré à un tiers en vertu de dispositions testamentaires.

Conformément à l'article 37.2.1 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, le titulaire cède à l'acheteur les droits patrimoniaux des droits d'auteur ou des droits voisins des droits d'auteur afférents aux résultats, pour les finalités et besoins d'utilisation mentionnés au présent article tels qu'applicables au marché.

Cette cession des droits couvre les résultats, à compter de leur livraison et sous condition résolutoire de la réception des prestations, pour le monde entier et pour la durée légale des droits d'auteur ou des droits voisins du droit d'auteur.

Ces droits comprennent, dans le respect des droits moraux, l'ensemble des droits patrimoniaux de reproduction, de représentation et de distribution, et notamment les droits d'utiliser, d'incorporer, d'intégrer, d'adapter, de modifier, d'arranger, de corriger, de traduire les résultats en toutes langues, en tout ou en partie, en l'état ou modifiés pour les finalités et besoins d'utilisation mentionnés au présent article, tels qu'applicables au marché.

ARTICLE 16. RESILIATION DU MARCHE – REGLEMENT DES LITIGES

16.1. Règlement amiable des différends

Conciliation préalable et facultative

Il est institué un comité de conciliation paritaire, comprenant deux représentants du titulaire et deux représentants de l'OFII. Ce comité est saisi de façon facultative par toute partie y ayant intérêt, étant précisé que toute partie peut refuser la réunion du comité. La saisine du comité vise à prévenir la survenance des différends, elle ne suspend aucun délai contractuel ou contentieux.

Le comité, qui ne prend par lui-même aucune décision, contribue au règlement à l'amiable du litige. Il propose, à cet effet, des solutions que les parties sont libres d'accepter ou de refuser. Les accords auxquels les parties parviennent à la suite de l'intervention du comité sont consignés dans un procès-verbal, dont les mentions leur sont opposables.

Réclamation préalable obligatoire du titulaire

Le titulaire, éventuellement après avoir épuisé la voie de la conciliation, doit impérativement, avant saisine éventuelle du juge administratif ou pour toute demande affectant l'exécution du marché, adresser un mémoire en réclamation à l'OFII, récapitulant sa demande et l'intégralité des motifs qui l'inspirent. L'OFII dispose d'un délai d'un mois pour statuer.

A défaut de réponse favorable notifiée par la personne publique au demandeur dans le délai d'un mois, la demande est réputée rejetée. Cette décision peut être déférée au juge compétent dans le délai de deux mois.

Toute décision de la personne publique non contestée dans le délai par le titulaire est réputée acceptée par lui.

Le règlement amiable des différends qui peuvent survenir au cours de l'exécution du marché s'opère en vertu des dispositions des articles R. 2197-1 à R. 2197-22 du code de la commande publique. Le règlement à l'amiable d'un différend est facultatif et peut être refusé par l'une ou l'autre des parties.

Conformément à ces dispositions, les parties peuvent également saisir le comité consultatif de règlement amiable du litige dans les conditions prévues à l'article L. 2197-1 et suivants et D. 2197-15 et suivants du code de la commande publique

16.2. Mise en œuvre de la responsabilité du titulaire

Avant la mise en œuvre, dans les conditions du droit applicable à l'Etat, de la responsabilité du titulaire, l'OFII notifie ses griefs et ses intentions au titulaire et l'invite à produire ses observations par écrit. Si dans le délai d'un (1) mois après cette notification, le titulaire ne fait pas valoir ses

observations ou si celles-ci ne sont pas admises par l'OFII, ce dernier exerce toute voie de droit en son pouvoir devant le juge du contrat.

16.3. Règlement des litiges

Il est fait application des dispositions de l'article 46 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021.

Le présent marché est régi par le droit français et le tribunal compétent pour connaitre de tout litige entre les parties relativement à la validité, l'interprétation et l'exécution du présent contrat est le tribunal administratif de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie même pour les procédures de référé ou sur requête.

16.4. Résiliation du marché

L'OFII peut résilier le marché selon les dispositions des articles L2195-1 à L 2195-6 du code de la commande publique et des articles 38 à 45 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, sous réserves des précisions suivantes.

Dans le cas où le titulaire ne respecterait pas les obligations du présent marché, l'OFII serait en droit de résilier le marché sans indemnité, après une mise en demeure adressée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception postal, restée sans effet pendant le délai de dix (10) jours de date à date.

Résiliation du marché pour motif d'intérêt général

Si l'OFII est amené à résilier le marché pour un motif d'intérêt général, le titulaire à droit à une indemnité de résiliation, obtenue en appliquant au montant initial du marché (hors TVA), diminué du montant non révisé des prestations (hors TVA), un pourcentage fixé à 4%.

Le titulaire a droit, en outre, à être indemnisé de la part des frais et investissements, éventuellement engagés pour le marché et strictement nécessaires à son exécution, qui n'aurait pas été prise en compte dans le montant des prestations payées. Il lui incombe d'apporter toutes les justifications nécessaires à la fixation de cette partie de l'indemnité dans un délai de quinze jours calendaires après la notification de la résiliation du marché.

Ces indemnités sont portées au décompte de résiliation, sans que le titulaire ait à présenter une demande particulière à ce titre.

Inexactitudes des renseignements

En cas d'inexactitude des renseignements mentionnés aux articles R 2143-6 et suivant du code de la commande publique ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 à 8 du code du travail conformément à l'article R 2143-8 du code précité, il peut être fait application aux torts du titulaire des conditions de résiliation prévues par le marché. Dans cette hypothèse, et par dérogation à l'article 43.2.2.4 du CCAG-FCS visé, le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité.

L'OFII se réserve le droit d'apprécier, dans chaque cas, selon la gravité de l'inexactitude et le caractère, volontaire ou non, de l'erreur commise, s'il y a lieu ou non d'infliger une sanction.

ARTICLE 17. TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS DU TITULAIRE

Le titulaire exécute personnellement le présent marché. Aucun transfert de ses droits et obligations au profit d'un tiers ne peut être fait sans l'autorisation préalable de l'OFII et la conclusion préalable d'un avenant. A défaut, le marché peut être résilié sans mise en demeure et sans indemnité au profit du titulaire.

ARTICLE 18. DOCUMENTS A PRODUIRE EN COURS D'EXECUTION DU MARCHE

Conformément au décret n°2021-631 du 21 mai 2021, applicable à partir du 1er novembre 2021, les entreprises dont le siège est situé en France sont dispensées de produire un extrait d'immatriculation au registre national du commerce et des sociétés *(extrait K-Bis*) lorsqu'elles répondent à une procédure de passation d'un marché public. En lieu et place du K-Bis, ces dernières devront communiquer leur numéro SIREN afin que l'acheteur puisse procéder aux vérifications nécessaires à l'examen des candidatures (notamment celles relatives aux cas d'exclusion de la commande publique).

Documents à produire tous les six mois

Conformément aux articles D.8222-5 et D.8254-1 et suivants du code du travail, le titulaire devra produire tous les 6 (six) mois à compter de la date de notification du marché et ce jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, une attestation délivrée par l'administration sociale compétente, établissant que le titulaire est à jour de ses obligations sociales et datant de moins de 6 mois.

Le titulaire doit également communiquer la liste nominative des salariés étrangers employés par le titulaire et soumis à l'autorisation de travail prévue à l'article L. 5221-2 du code du travail.

Documents à produire tous les ans

A compter de la date de notification du marché, le titulaire doit produire tous les ans et ce jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, une attestation délivrée par l'administration fiscale établissant que le titulaire est à jour de ses obligations fiscales pour l'année N-1 ainsi que les attestations d'assurance pour l'année de référence.

ARTICLE 19. DEROGATIONS

Le présent marché déroge aux articles suivants du CCAG-FCS :

Articles du CCP	Libellé de l'article	Nature de la dérogation	Articles du CCAG-FCS
8.7	Clause d'insertion sociale	Publics bénéficiaires de la clause sociale d'insertion	16
9.2	Révision des	Modalités de calcul dans la révision des	10.2.3

	prix	prix	
13	Pénalités	Montant des pénalités pour retard	14
13.6	Réfaction	Réduction du délai de la phase contradictoire	30.3
16.4	Résiliation du marché	Absence de versement d'une indemnité pour résiliation sur motif spécifique	43.2.2.4

PARTIE TECHNIQUE

La partie technique du CCP a pour objectif de décrire les fonctionnalités attendues pour satisfaire les besoins, et indique le cas échéant, les dispositions techniques pouvant être envisagées.

ARTICLE 20. VOCATION PEDAGOGIQUE

L'objectif principal du présent marché est de fournir aux demandeurs d'asile non francophones un apprentissage interactif pour développer leurs compétences linguistiques en langue française.

En offrant aux apprenants une expérience d'apprentissage engageante et personnalisée dans un environnement numérique interactif, la plateforme contribuera à démocratiser l'accès à l'éducation linguistique et à renforcer les compétences linguistiques en français des étrangers ayant déposé une première demande d'asile.

ARTICLE 21. PUBLIC CIBLE

Ces prestations sont exécutées au bénéfice de personnes étrangères non francophones âgées d'au moins 18 ans ayant enregistré une première demande d'asile et ayant été placées en procédure normale ou ayant été requalifiées en procédure normale.

L'accès à la formation linguistique à distance en autonomie est prescrit par les agents de l'OFII dès lors que le recours à l'usage d'une langue étrangère a été nécessaire lors de l'entretien avec le demandeur d'asile.

Les prestations exécutées au titre du présent marché sont réalisées sans aucune contrepartie financière de la part des bénéficiaires de la formation.

Les bénéficiaires de la formation linguistique n'ont pas l'obligation de suivre la formation et ni d'atteindre un résultat spécifique.

Ce dispositif concerne les publics orientés par l'OFII vers ce dispositif à compter de la date prévisible de démarrage d'exécution du présent marché mentionnée à l'article 5.6 du présent CCP**.** Le titulaire est responsable de ces publics jusqu'à la date de fin de validité de leur licence.

Le public éligible est identifié et validé par l'OFII en amont des parcours de formation. Celui-ci et les critères qui fondent son éligibilité peuvent évoluer tout au long de l'exécution du marché.

ARTICLE 22. CARACTERISTIQUES DE LA PLATEFORME

La formation digitale passe par une solution e-Learning accessible en individuel. Au-delà de l'acquisition de connaissances structurelles (*vocabulaire et grammaire*), la plateforme doit permettre aux stagiaires de s'entrainer à la mise en application des compétences linguistiques suivantes : expression orale, expression écrite, compréhension orale, compréhension écrite, et proposer *à minima* les éléments suivants :

- Accéder aux résultats des exercices à chaque connexion ;
- Permettre de travailler de manière autonome les différentes phases (*définition, découverte, appropriation des connaissances*) en lien avec les compétences à acquérir ;
- Pouvoir travailler à partir de documents personnels ;

- Préparer aux tests de positionnement /certification.

La plateforme proposera des contenus et activités organisés selon l'échelle du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) et adaptés à chaque niveau de maitrise de la langue du niveau infra-A1 au B2 minimum.

La solution doit proposer une plateforme d'autoapprentissage attractive et riche en contenus, mais simple d'utilisation, avec une navigation intuitive. Une attention particulière sera portée sur la rapidité de réponse et des affichages, la simplicité de navigation et la clarté des écrans de travail.

22.1. Contenus et activités

La plateforme devra proposer différentes activités mises à jour régulièrement.

Parmi les activités attendues par l'OFII :

- Des actualités comprenant des activités autour d'une vidéo et/ou d'un article de presse ;
- Des contenus statiques de base comme de l'analyse de texte, textes à trous, etc., mais aussi des contenus plus dynamiques tels que des vidéos ou jeux de rôle et/ou simulations ;
- Des contenus thématiques et classés à l'aide de tags ou de catégories (*de nombreux sujets devront être disponibles*) ;
- L'utilisation de contenus vidéo et audio authentiques, actuels et actualisés régulièrement, favorisant l'immersion linguistique, est à privilégier ;
- Des dictionnaires visuels (*avec des images explicites et liées aux mots appris)* ou non- visuels devront être disponibles. Il convient que le titulaire privilégie les dictionnaires visuels ;
- Des fiches de référence : la plateforme doit proposer à l'apprenant des fiches de synthèse ou aide-mémoires contextuels, ainsi que des fiches thématiques de vocabulaire et de termes à apprendre.

L'OFII souhaite que des activités plutôt courtes (*10 /20 minutes maximum*) soient proposées pour favoriser l'apprentissage et la disponibilité ponctuelle de certains apprenants. Chaque exercice ou activité devra proposer son corrigé (*vocabulaire, grammaire, compréhension, etc.*).

Les contenus doivent permettre un apprentissage des structures et du vocabulaire de base nécessaires pour s'exprimer dans la langue française dans un usage quotidien.

Le public cible étant les primo-demandeurs d'asile non francophones, une attention particulière sera portée sur les contenus des niveaux infra A1 à A2, notamment les contenus audios pour les non-lecteurs et non scripteurs.

La plateforme doit proposer des langues d'interface permettant de traduire les consignes dans la langue d'origine de l'apprenant. Les langues d'interface attendues sont *à minima* les langues officielles des 10 premières nationalités des demandeurs d'asile non francophones (Annexe 1 au CCP).

22.2. Création de nouveaux contenus en lien avec les thématiques spécifiques OFII

Au cours de l'exécution du marché, l'OFII pourrait être amené à demander le développement de nouvelles thématiques qui ne sont pas proposées sur la plateforme du titulaire. Il pourra lui être demandé notamment d'articuler les différentes thématiques d'apprentissage avec des notions autour des valeurs de la République et la question de la laïcité (par exemple la mixité dans le monde professionnel ou le milieu médical, la laïcité à l'école, le principe d'égalité, etc.).

22.3. Méthodologie d'apprentissage

Aucune approche pédagogique spécifique n'est imposée, néanmoins, le titulaire doit argumenter et justifier sa méthodologie en explicitant les théories d'apprentissage sur lesquelles il s'est appuyé pour développer sa solution. Il est attendu que la méthode soit attractive et innovante et incite l'apprenant à retourner régulièrement sur la plateforme.

La plateforme doit proposer des activités pédagogiques et des contenus permettant d'acquérir les éléments fondamentaux de la langue française, de réactiver et consolider ses connaissances ou de progresser dans sa pratique de la langue de manière générale. Les contenus doivent permettre un apprentissage des structures et du vocabulaire de base nécessaires pour s'exprimer en français dans un usage quotidien.

La méthodologie proposée doit être rigoureuse et progressive avec la possibilité de recommencer la même leçon tant que le contenu n'est pas acquis.

L'apprentissage est réalisé grâce à une succession et une complémentarité de séquences pédagogiques intégrées dans un projet d'acquisition de la langue. Chaque séquence pédagogique doit comprendre :

a) **Des phases d'acquisition** qui permettent d'introduire, de faire reconnaitre, de faire comprendre et de faire reproduire les savoirs nécessaires au développement des compétences linguistiques et culturelles ;
b) **Des savoirs** sont introduits dans les contextes proposés et **des savoir-faire** qui portent sur la compréhension orale, la compréhension écrite, la production orale en interaction et en continu ainsi que la production écrite, en fonction des compétences linguistiques à développer.

L'avancement, la progression dans le module seront visibles pour que l'apprenant puisse savoir où il se situe au niveau du temps dans le scénario.

22.4. Accessibilité de la plateforme

Les utilisateurs doivent pouvoir se connecter depuis tous types de support, d'outils et de versions : téléphone, tablette ou ordinateur.

La solution permettra à l'apprenant de se connecter avec un lien direct ou en s'identifiant avec un identifiant/code d'accès. Les apprenants pourront utiliser les modules en autonomie.

Pour les ordinateurs, la configuration minimale requise par les postes utilisateur doit être spécifiée dans les informations disponibles sur la page d'accueil de la plateforme, d'information et d'orientation. Le service doit être compatible au minimum avec les trois dernières versions des

systèmes d'exploitation Windows, OSX et Linux et avec les navigateurs Chrome, Edge, Safari, Firefox et Opéra.

Le titulaire indiquera dans son offre si une application mobile est disponible sur les plateformes Android et IOS (*accessible sur téléphones/tablettes et ordinateurs*) *via* une connexion internet. Il précisera également si un mode hors connexion est disponible pour accéder au contenu (*téléchargement de contenu pour travailler hors ligne*…). Il décrira les fonctionnalités et précisera notamment s'il existe des différences entre l'application mobile et la version Web.

La plateforme devra être « *Responsive Design* », c'est-à-dire que l'affichage des contenus se mettra en forme selon les supports numériques de consultation afin de garantir une parfaite lisibilité et utilisation.

La plateforme devra se conformer au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité afin de rendre les contenus numériques compréhensibles et accessibles aux personnes en situation de handicap (https://accessibilite.numerique.gouv.fr/).

Lors de la réunion de lancement du marché, le titulaire informera l'OFII de l'état de conformité de la plateforme en communiquant une déclaration d'accessibilité valide. Si cela s'avère nécessaire, cette déclaration devra faire l'objet d'une mise à jour au cours de la durée d'exécution du marché.

22.5. Engagements de service

Les indicateurs retenus pour mesurer le niveau de service et la qualité des prestations, et l'application éventuelles des pénalités prévues à l'article 13 du CCP, sont les suivants :

Le titulaire doit ainsi se conformer *à minima* aux points suivants dans le « *Service Level Agreement (SLA)* » qui sera fourni dans son offre :

- Tenue en charge : Tenir **30 000 utilisateurs simultanés** par consultation ;
- La plateforme doit être disponible et accessible 24h/24h et 7 jrs/7. Le taux de disponibilité attendu est de **99,90% sur 365 jours** ;

Délais de prévenance de l'OFII :

- Avertir le représentant de l'OFII de tout incident de fonctionnement (*quel que soit son niveau de gravité*) qui entrainerait l'arrêt de la plateforme au plus tard **30 minutes après sa survenue** par le biais de tous moyens de communication : téléphone ou courrier électronique ;
- Informer le représentant de l'OFII de toutes les interventions qui pourraient avoir un impact sur le bon fonctionnement de la plateforme, au moins **quinze (15) jours** avant leur réalisation ;
- En cas d'interventions nécessaires sur la plateforme, celles-ci doivent être réalisées prioritairement de nuit (*entre 23 h et 6 h du matin*) ;

Délais de résolution :

- En cas de sinistre majeur entrainant la mise hors service de la plateforme, le titulaire doit proposer une solution de reprise de service, au représentant de l'OFII, dans un délai maximum de vingt-quatre **(24) heures.**

- En cas d'anomalies transmises auprès des services de l'OFII, le titulaire est tenu de traiter les demandes de correction en respectant les délais de réactivité définis ci-après.

Type d'anomalie	Point de départ	Délais de résolution		
		Diagnostic	Contournement	Résolution
Bloquante	T0	4 heures	8 heures	24 heures
Majeure	T0	8 heures	12 heures	48 heures
Mineure	T0	5 jours	10 jours	15 jours

Les différents délais se réfèrent tous au T0 initial, relatif à l'heure de signalement de l'anomalie auprès des services de l'OFII. Les jours et heures sont calendaires.

Les anomalies détectées sont classées en trois catégories, en fonction de leur gravité :

- *anomalie bloquante* : anomalie ou incident qui empêche l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités de l'outil ;
- *anomalie majeure* : anomalie ou incident qui empêche l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités de l'outil tout en permettant l'obtention du résultat par une manipulation de contournement simple. Entrent également dans cette catégorie les anomalies entrainant une gêne significative bien que non bloquante pour l'utilisateur ;
- *anomalie mineure* : anomalie qui n'empêche pas l'usage normal des fonctionnalités et de la navigation.

La classification est réalisée par l'OFII lors du signalement de l'anomalie auprès de l'assistance technique du titulaire.

22.6. Exigences liées à l'exécution du marché

Le titulaire s'engage dans le cadre du présent marché à respecter les critères suivants relatifs à la transparence, l'inclusion et la loyauté des dispositifs de formations en ligne :

Autonomie :

1) *Documentation d'usage multilingue* : Avoir une documentation d'usage à destination des apprenants (*au format texte et vidéo*) et d'administration de la plateforme de la consultation en français

Droit & Liberté :

2) *Garantie de non utilisation commerciale des données récoltées* conformément à la règlementation RGPD

Expérience utilisateur :

3) *Interface web* : Offrir une interface utilisateur web
4) *Tutoriel / présentation* : une vidéo qui présente l'offre de la plateforme et/ou un tutoriel / démo permettant une prise en main de la plateforme sera demandée aux candidats admis en négociation

Sécurité et transparence **:**

5) Les données brutes de la consultation et en particulier les données d'inscription, sont mises à disposition à tout instant de l'administration qui organise la consultation.

ARTICLE 23. PARCOURS DE L'APPRENANT

23.1. Inscription et prise en main

Le titulaire indiquera dans sa réponse la procédure et les modalités d'inscription sur la plateforme, ainsi que les modalités de sécurisation d'accès à la plateforme d'apprentissage, notamment les mesures mises en place pour garantir la confidentialité des informations des utilisateurs, la gestion des identifiants et mots de passe, ainsi que les protocoles de sécurité utilisés pour prévenir les risques d'accès non autorisés.

Ce processus d'inscription doit être simple et intuitif, permettant, y compris à un public allophone et éloigné du numérique, de se connecter aisément et directement sur la plateforme. Les informations nécessaires à la création d'un compte doivent être très limitées et une solution d'accès doit être proposée pour les bénéficiaires ne disposant pas d'adresse mail.

Il est demandé au titulaire de proposer un « flyer » multilingue en tenant compte des premières nationalités des demandeurs d'asile non francophones indiquant une adresse URL ou un QR code pour accéder à la plateforme et résumant les étapes nécessaires pour s'inscrire sur l'outil. Ce document sera validé par l'OFII, lors de la réunion de lancement du marché et remis aux apprenants lors de l'entretien en guichet unique avec l'auditeur de l'OFII.

Un accompagnement doit être proposé lors de la prise en main de l'outil, sous forme de tutoriel ou d'une formation personnalisée si cela s'avère nécessaire pour certains publics.

Le prestataire détaillera le système mis en place afin de contrer les tentatives de fraudes à l'inscription sur la plateforme.

Lors de son inscription (*sur site web ou via une application*), l'utilisateur doit pouvoir accéder aux conditions générales d'utilisation et confirmer avoir lu et accepté ces clauses. L'accès à la plateforme sera conditionné par l'acceptation des conditions générales d'utilisation. Ces CGU devront être traduites dans la langue d'origine de l'utilisateur.

23.2. Espace personnel

Le titulaire s'engage à mettre à disposition de l'apprenant un accès à son espace personnel comprenant un tableau de bord personnalisé selon l'objectif visé et son rythme d'apprentissage, dans lequel il trouvera toutes les informations nécessaires au suivi de sa formation en ligne.

Le dispositif doit assurer la régularité et l'assiduité des apprenants tout au long du parcours d'autoapprentissage, en visant une progression régulière facilement mesurable.

Le compte utilisateur doit permettre, à chaque stagiaire, de réaliser *à minima* les opérations suivantes :

- ✓ Gérer ses accès (*identifiant et mot de passe*) et ses informations personnelles ;

- ✓ Se fixer des objectifs : un objectif de niveau et/ou des objectifs hebdomadaires ou mensuels ;
- ✓ Visualiser son parcours, les activités effectuées et celles restant à effectuer ;
- ✓ Suivre son niveau obtenu à chacun de ses tests et avec un indicateur de progression ;
- ✓ Accéder à tous les niveaux d'apprentissage disponibles et sans restriction ;
- ✓ Consulter ses favoris incluant des activités pédagogiques ou des fiches proposées par la plateforme en fonction de ses résultats.

L'apprenant doit pouvoir accéder 7j/7 et 24h/24 en illimité à son compte en ligne.

23.3. Encouragement et motivation de l'apprenant

L'assiduité étant une des clés de la réussite d'un apprentissage sur une plateforme d'apprentissage autonome, il est attendu du titulaire qu'une attention toute particulière soit apportée à encourager la motivation constante de l'apprenant.

À ce titre la méthode pédagogique doit permettre :

- une visibilité pour l'apprenant de l'objectif pédagogique de chaque activité qu'il entreprend ;
- des évaluations et retours d'expérience fréquents, valorisant les acquis et la progression, avec des invitations à améliorer sa performance ;
- la possibilité pour l'apprenant de gagner des récompenses telles que des badges, médailles ou étoiles et/ou évènement.

Cela peut se traduire par :

- des notifications automatisées, en fonction de l'activité de l'apprenant, pour lui signifier ses progrès (*par ex : un certain nombre d'heures de connexion ou la réussite d'un module*) ;
- des recommandations personnalisées en fonction des lacunes observées ;
- ou toute autre forme de soutien à la motivation (*sous forme ludique ou autre*).

Le prestataire détaillera dans son offre toutes les dispositions permettant d'encourager, d'accompagner et motiver les apprenants.

23.4. Rappels en cas d'inactivité constatée

Pour pallier à d'éventuels décrochages, en cas d'inactivité du compte constatée **sur une période de quinze (15) jours consécutifs à compter de la date de l'activation du compte ou de la date de la dernière connexion enregistrée**, des mails de rappel (*ou autres modes proposés par le titulaire*) générés automatiquement par la plateforme, doivent être adressés aux apprenants afin de les inciter à se connecter.

La périodicité attendue sur chaque période de 90 jours est la suivante :

Numérotation des relances	Périodicité et date d'envoi du mail
1ere relance	à partir de **quinze (15) jours** consécutifs d'inactivité continue

2éme relance	à compter du **quarante-cinquième (45ème) jour** d'inactivité continue
3éme relance	à partir du **soixante-quinzième (75eme)** jour d'inactivité continue
4éme relance	après le **quatre-vingt-dixième (90ème)** jour d'inactivité continue

Considérant la durée de validité d'une licence (12 mois), il est demandé au titulaire de répéter l'envoi des rappels aux apprenants selon cette même périodicité au cours de cette période.

L'équipe de l'OFII précisera le contenu de ces messages d'alerte lors de la réunion de lancement de marché.

23.5. Évaluations

L'apprenant doit se voir proposer un **parcours d'apprentissage** à partir du niveau obtenu lors de l'évaluation initiale. Aucun objectif de niveau n'étant attendu, le niveau à atteindre est celui immédiatement supérieur à celui obtenu lors du test de positionnement.

Chaque apprenant doit pouvoir s'évaluer grâce au moins **à deux évaluations** effectuées au cours du parcours de formation.

Le prestataire indiquera dans son offre si des évaluations supplémentaires sont proposées au cours du parcours de formation.

À des étapes clefs, la plateforme doit proposer sous forme de test une série de questions pour vérifier le niveau d'apprentissage acquis de l'apprenant. Le résultat de ces tests ne doit pas être bloquant pour passer à l'étape suivante. Le test d'évaluation global devra être adaptatif suivant les réponses de l'apprenant. Par ailleurs, les questions posées devront évoluer lors des différentes passations du test.

Ces tests de positionnement évaluent les capacités de compréhension orale et écrite.

Le document du test doit être téléchargeable et imprimable par l'apprenant et l'OFII en mentionnant le niveau de maitrise du CECRL et la date à laquelle le test a été réalisé.

23.6. Assistance utilisateur

Le titulaire détaillera dans son offre l'assistance ou le(s) support(s) aux utilisateurs qu'il mettra à disposition en indiquant les différentes langues dans lesquelles cette assistance est disponible, en tenant compte des 10 premières nationalités des demandeurs d'asile non francophones (Annexe 1 au CCP). Il précisera le processus et les conditions de traitement des demandes lorsque l'apprenant émet une demande d'assistance (*incident, question, etc.*).

Une forte réactivité du titulaire par rapport aux problèmes techniques rencontrés par l'utilisateur est attendue. Le support technique doit être joignable par téléphone, par un service chat ou par mail.

Le titulaire doit respecter les délais mentionnés à l'article 23.4 du présent CCP. Faute de quoi, il encourt l'application de pénalités rappelées à l'article 13.3.

Le prestataire doit mettre en place une FAQ « *foire aux questions* » contenant des informations utiles pour surmonter d'éventuels problèmes avant d'avoir recours au service support (*notamment un tutoriel ou guide a la navigation et une configuration minimale de l'équipement utilisateur nécessaire pour une utilisation optimum du service*).

23.7. Évaluation de la progression du stagiaire

La progression des apprenants doit être mesurée tout au long du parcours de formation.

La solution doit proposer aux utilisateurs **un suivi et une évaluation** permettant :

- aux apprenants de suivre leur progression et éventuellement de recevoir des recommandations personnalisées pour améliorer leurs compétences linguistiques ;
- aux équipes de l'OFII de bénéficier d'une analyse automatique des résultats des apprenants par l'intermédiaire d'un tableau de bord pour suivre l'évolution de leurs connaissances.

La validation des échanges avec l'IA par un système de « *points* » serait appréciée pour valider les acquis de façon ludique (*type challenge ou autre*).

Le titulaire doit établir **un bilan individuel de fin de formation** qui clôture la formation et mentionne le progrès accomplis, les compétences acquises et les axes d'amélioration, au travers notamment des indicateurs suivants :

- le nombre d'heures réalisées ;
- le nombre de leçons terminées ;
- le résultat des tests d'évaluation ;
- un positionnement par rapport au CECRL ;
- la comparaison entre le niveau initial et niveau final.

Le bilan final de la formation sera transmis à l'apprenant ainsi qu'au représentant de l'OFII, dans un délai de quinze (15) jours calendaires après sa rédaction.

23.8. Communauté en ligne

Le titulaire peut proposer la création d'une communauté en ligne où les bénéficiaires pourront échanger des conseils, des ressources avec d'autres utilisateurs.

ARTICLE 24. SPECIFICATIONS TECHNIQUES

24.1. Paramétrage OFII

La plateforme et sa page d'accueil doivent être immédiatement identifiables en tant que service proposé par L'OFII et cofinancé par l'union Européenne. Ainsi, il est souhaité que :

- La page d'accueil de la plateforme ait une charte graphique de l'OFII faisant apparaitre de manière visible le logo de l'OFII et celui de l'Union européenne (Une palette graphique sera communiquée au prestataire. La charte graphique devra être appliquée à tous les niveaux (*emails de rappel, tableau de bord des apprenants, etc.*). Le candidat peut se référer utilement aux éléments de conception des sites de l'OFII : https://www.ofii.fr/ et du portail des étrangers en France : https://etrangers-en-france.interieur.gouv.fr/.
- Les messages (*messages d'accueil, d'informations, etc.*) soient personnalisés pour l'OFII.

Il est demandé au titulaire de respecter le DSFR « système de design de l'Etat » qui rappelle l'ensemble des composants et des règles ergonomiques à assembler pour créer des sites accessibles et ergonomiques, accessible sur le site suivant : https://www.systeme-de-design.gouv.fr/.

24.2. Hébergement de la solution

Cet outil de formation digital devra obligatoirement être hébergé sur un cloud pour permettre :

- ✓ à l'apprenant de pouvoir utiliser les modules où qu'il soit ;
- ✓ au titulaire de gérer les mises à jour de la plateforme.

Les données seront impérativement hébergées en Europe, y compris les sauvegardes si celle-ci n'est pas chiffrée. Il est également demandé que tous les intervenants (*par exemple support utilisateur, support technique*) ayant besoin dans le cadre de leur activité d'intervenir sur les données personnelles ou ayant à en prendre connaissance soient également sur le sol européen afin qu'aucune donnée personnelle des usagers de l'OFII ne sorte d'Europe.

De même si des logs techniques doivent être transférés vers l'extérieur de la zone européenne, le titulaire s'engage à anonymiser l'ensemble des données (*par exemple, adresse IP, etc.).*

24.3. Maintenance et support technique

Le titulaire devra réaliser toutes les opérations nécessaires au bon fonctionnement de la solution (*maintenance préventive, corrective et évolutive*) pendant toute la durée d'exécution du marché.

Le titulaire doit proposer une assistance joignable par mail et téléphone. Il doit installer un système de ticketing qui permet à l'OFII de suivre l'activité du service d'assistance, notamment pour signaler les anomalies et suivre les délais de résolution de celles-ci.

Le titulaire doit respecter les délais mentionnés à l'article 22.5 du présent CCP. Faute de quoi, il encourt l'application de pénalités. Il doit se conformer aux règles de sécurité informatique du référentiel général de sécurité (RGS) notamment en matière de connexion à distance sécurisée. Il présente son infrastructure système et les sécurités associées.

Le titulaire assure un service de surveillance permanent (*monitoring H24*). L'infrastructure d'hébergement évolue en fonction de l'évolution des recommandations en termes de sécurité et d'adaptation sans facturation supplémentaire.

24.4. Mises à jour

Le titulaire devra proposer dans le cadre de son offre les mises à jour évolutives (*majeures et mineures*) prévues pour la durée du marché et notamment les mesures mises en place pour prévenir les cyber-attaques.

De manière générale, les opérations de maintenance ne doivent pas entrainer l'inaccessibilité temporaire aux modules. Sauf impossibilité majeure, le titulaire doit planifier ces opérations sur des plages horaires nocturnes (*entre 23h et 6 h du matin*).

Dans le cas où les modules sont inaccessibles pour cause de maintenance, un délai de prévenance doit être respecté par le titulaire pour permettre à l'OFII d'avertir les utilisateurs, conformément aux dispositions de l'article 22.5 du présent CCP.

24.5. Accompagnement des équipes OFII

La consultation et l'utilisation de la plateforme ne doit nécessiter aucun pré requis technique. Elle ne nécessite pas de maitrise d'un langage informatique de la part de l'acheteur.

Un accompagnement spécifique à l'utilisation de la plateforme en qualité d'administrateur doit être prévu. Il est demandé au titulaire de prendre en compte leurs retours sur l'outil afin d'effectuer des mises à jour si cela s'avère nécessaire. Cet accompagnement peut prendre la forme de visioconférences, il permettra également de répondre aux questions des personnels. La fréquence de ces réunions sera à définir avec l'OFII.

Cet accompagnement est inclus dans le coût de la prestation de formation et d'accompagnement. Il ne donnera pas lieu à une facturation supplémentaire.

Les coordonnées des personnes ayant à intervenir sur la plateforme seront communiqués lors de la réunion de lancement du marché.

24.6. Gestion des comptes et des droits d'accès

La gestion des accès sera réalisée par les personnels du titulaire, sur proposition et validation de l'OFII.

Les représentants de l'OFII doivent disposer d'un accès à l'outil permettant de gérer sa base de données.

Le prestataire administre les droits d'accès selon les consignes données par l'OFII. Il tient, à cet effet, un tableau de suivi qu'il utilise et qu'il transmet à l'administration lors de chaque mise à jour.

ARTICLE 25. SUIVI ET CONTROLE DE LA PRESTATION

Au titre de l'exécution du présent accord-cadre, le titulaire est responsable de ses cotraitants, sous-traitants et de l'ensemble des agents qui interviennent dans le cadre de ses prestations et pour le compte de l'OFII.

Conformément au principe de mutabilité de service public et sous la réserve qu'elles ne modifient pas l'économie générale du marché, le titulaire intègre l'ensemble des évolutions règlementaires et législatives de la prestation qui lui auront été communiquées par les services de l'OFII.

Le titulaire s'assure du respect des obligations de non-discrimination, de neutralité et de laïcité imparties au service public, notamment au travers des objectifs et du contenu pédagogique de la formation proposée.

25.1. Reportings et livrables associés

Le processus définitif du reporting administratif et pédagogique est établi lors de la réunion de lancement de marché. Ce processus peut évoluer au cours du déroulement du marché pour répondre au mieux aux objectifs et pour tenir compte d'éventuelles évolutions du système d'information de l'OFII et de la règlementation ou pour prendre en compte les recommandations du titulaire.

25.1.1. Indicateurs d'activité

Le prestataire doit mettre à disposition de l'OFII mensuellement un tableau de bord qui doit être transmis par mail ou accessible sur la plateforme au plus tard le 15 de chaque mois.

Ce reporting doit être disponible au niveau national et déclinable par département, région et au national (Outre-Mer inclus), conformément aux compétences géographiques des directions territoriales » (cf annexe 2 au CCP).

Le reporting doit inclure, a *minima*, les informations suivantes :

- Le nombre de licences activées par année ;
- Le taux d'activation des licences attribuées par année ;
- Le nombre d'utilisateurs en cours d'apprentissage ;
- Le nombre de mails d'alerte envoyés par date ;
- Le taux de reconnexions après l'envoi d'un courriel de rappel ;
- Le nombre d'heures d'apprentissage effectuées par l'ensemble des apprenants ;
- Le nombre moyen d'heures d'apprentissage par apprenant dont la licence a été activée ;
- Le nombre médian d'heures d'apprentissage par apprenant dont la licence a été activée ;
- Le nombre de connexion par jour et par semaine ;
- Le nombre de connexion par créneaux horaire pour identifier les périodes d'utilisation de la plateforme ;
- La répartition des apprenants selon les langues d'interface et d'assistance utilisées
- Le taux de satisfaction des apprenants ;
- Le niveau moyen des apprenants au début de leur formation ;
- Le niveau moyen des apprenants à la fin de leur licence ;
- Toute autre donnée statistique.

L'ensemble de ces indicateurs devront pourvoir être présentés par cohorte mensuelle d'entrée dans le dispositif.

Ces données statistiques doivent impérativement pouvoir être communiquées sous forme de liste nominative à l'OFII sur simple demande, pour permettre un suivi des publics par les directions territoriales de l'OFII compétentes.

Le format définitif de ces tableaux de bord ou liste sera arrêté par l'OFII lors de la réunion de lancement du marché.

Le titulaire pourra transmettre toute autre statistique qu'il estime nécessaire concernant la mesure de l'efficacité et de l'efficience de sa plateforme. Les outils de reporting devront être évolutifs à la demande de l'OFII.

L'offre détaillera sous quelle forme le reporting sera organisé pour permettre à l'OFII le suivi des actions (*outil dynamiques, tableaux interactifs, etc.*.) et précisera les modalités d'exports possibles (*csv, xls, etc.*).

Si ces indicateurs ne sont pas interrogeables directement en ligne, la livraison de ces statistiques d'inscription et d'usage de la plateforme se fera *à minima* de façon mensuelle.

L'OFII souhaite plusieurs accès dédiés à ces tableaux de bord. L'identification des personnes concernées sera communiquée lors de la réunion de lancement du marché.

L'OFII dispose également d'un outil de suivi statistique qui pourra être interfacé.

25.1.2. Comité de pilotage

Au quotidien, la coordination du présent marché s'effectue par téléphone et/ou par mail avec les représentants de l'OFII dont les noms seront communiqués en début d'exécution.

Pendant l'exécution du marché, un comité de pilotage constitué de l'équipe OFII et des référents du titulaire est constitué. Le comité de pilotage se réunira, *a minima* deux fois par an, et autant de fois que cela sera nécessaire, pour :

- faire le bilan sur les actions passées et/ou en cours ;
- remédier aux dysfonctionnements divers ;
- adapter l'offre de formation si des besoins urgents ou spécifiques doivent être pris en compte ;
- acter de toutes modifications à apporter sur les prestations.

Un relevé de décisions, qui a valeur de procès-verbal, est rédigé par le titulaire à l'issue de chaque réunion du comité de pilotage. Il est adressé l'OFII, de façon dématérialisée, dans un délai de quinze (15) jours ouvrés.

Cette participation ne fait pas l'objet d'une rémunération spécifique.

25.1.3. Analyse qualitative annuelle

Une analyse qualitative annuelle à partir des évaluations finales, sera réalisée par le titulaire portant sur l'ensemble de la population formée. Elle comprendra notamment des éléments statistiques (*nombre de participants, niveau assiduité, annulation, objectifs de formation, etc.*) qui seront définis lors de la réunion de lancement du marché, ainsi que des préconisations ayant pour objectif l'amélioration continue de la prestation.

25.2. Evaluation de la satisfaction des apprenants

Le titulaire doit prévoir de réaliser une évaluation de satisfaction à l'issue du parcours de formation de l'apprenant au plus tard dans les dix (10) jours ouvrés suivant la fin de validité de la licence de l'apprenant. Le questionnaire peut être fourni par l'OFII ou le prestataire, sous réserve de la validation préalable par les services de l'OFII.

Les questionnaires de satisfaction doivent être transmis au représentant de l'OFII dans les quinze (15) jours suivants la date de l'évaluation. Ces questionnaires doivent faire l'objet d'un retraitement par le titulaire dans un format qui sera précisé lors de la réunion de lancement du marché.

L'OFII pourra procéder en outre à des évaluations de satisfaction en conformité avec ses procédures qualité.

25.3. Contrôle qualité

Dans le cadre de l'exécution des prestations par le titulaire, l'OFII, le ministère de l'intérieur ou toute autre personne, habilités par l'OFII, peuvent effectuer ponctuellement des contrôles dématérialisés.

Les contrôles peuvent porter sur la qualité pédagogique des formations ainsi que la qualité du pilotage des prestations, objet du présent marché.

A ce titre, le titulaire doit faciliter cette évaluation et donner libre accès à la plateforme d'apprentissage et aux documents pédagogiques et administratifs se rapportant à la prestation ainsi que toutes pièces pertinentes nécessaires au bon suivi de l'exécution des prestations.

En cas d'entrave à cette évaluation, et de manière dérogatoire aux articles 17 et 41 du CCAG - Fournitures courantes et de services 2021, le titulaire encours dans un premier temps les sanctions prévues par le présent CCP, et dans un second temps celle prévue par ce même article 41 du CCAG précité.