CONTRAT

« MARCHE DE MISE A DISPOSITION D'UN OUTIL DE SIGNATURE ELECTRONIQUE ET SERVICES ASSOCIES »

Dossier référencé : SIA002606

FRANCE TRAVAIL,
DGA TECH
Forme juridique : Etablissement public administratif
Adresse : Immeuble le Cinetic- 6ème étage, 1 avenue du Docteur Gley 75020 Paris
N° SIRET : 130 005 481 27112

SOMMAIRE

PREAMBULE 3
ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE 3
ARTICLE 2 – DOCUMENTS CONTRACTUELS 3
ARTICLE 3 – DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR 7
ARTICLE 4 – BONS DE COMMANDE 7
ARTICLE 5 – MODALITE D'EXECUTION DES PRESTATIONS 8
ARTICLE 6 – GOUVERNANCE ET PILOTAGE 10
ARTICLE 7 – OBLIGATIONS GENERALES DES PARTIES 13
ARTICLE 8 – OPERATIONS DE VERIFICATION 16
ARTICLE 9 – PLAN D'ASSURANCE QUALITE 18
ARTICLE 10 – PROPRIETE INTELLECTUELLE ET CONNAISSANCES ANTERIEURES 19
ARTICLE 11 – GARANTIES 22
ARTICLE 12 – PENALITES 23
ARTICLE 13 – CONDITIONS FINANCIERES 25
ARTICLE 14 – RESPONSABILITE – ASSURANCES 31
ARTICLE 15 – CONTROLE SEMESTRIEL 33
ARTICLE 16 – CONFIDENTIALITE 33
ARTICLE 17 – FORCE MAJEURE 34
ARTICLE 18 – RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE 35
ARTICLE 19 – CLAUSE DE PROGRES 37
ARTICLE 20 – TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL 38
ARTICLE 21 – SOUS-TRAITANCE 44
ARTICLE 22 – REVERSIBILITE 45
ARTICLE 23 – AUDIT 47
ARTICLE 24 – RESILIATION 49
ARTICLE 25 – LOI APPLICABLE –MEDIATION ET DIFFERENDS 51
ARTICLE 26 – INTEGRALITE DU CONTRAT 52
ARTICLE 27 – PUBLICITE ET REFERENCES 52
ARTICLE 28 – OBLIGATIONS RELATIVES AU RESPECT DES PRINCIPES DE LA REPUBLIQUE 52
ARTICLE 29 – OBLIGATIONS POST-CONTRACTUELLES 53

PREAMBULE

L'établissement public administratif « France Travail » met en application les règles issues du Code de la commande publique.

Conformément à l'article L2124-2 du Code de la commande publique, le présent marché a fait l'objet d'une procédure d'appel d'offres ouvert dont l'avis de marché a été envoyé pour publication au JOUE **le 07/10/2026**. Cette procédure a donné lieu à l'établissement d'un dossier de consultation des entreprises (DCE) référencé SIAO2606.

A l'issue de la procédure, le marché est attribué par décision des instances de la Direction de la DGA Tech de France Travail, à l'offre économiquement la plus avantageuse du Titulaire désigné dans l'acte d'engagement.

Les termes « marché », « contrat » et/ou « accord-cadre » sont utilisés dans le sens large « marché public ».

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE

1.1 – PRESTATIONS ATTENDUES

Le marché a pour objet de fournir une solution de signature électronique en mode SaaS pour les différents cas d'usages actuellement identifiés par France Travail et définis au sein du cahier des charges, afin que les utilisateurs finaux des applications métiers de France Travail puissent signer et faire signer électroniquement des documents.

Le niveau de fiabilité devra être conforme aux dispositions du Règlement **« eIDAS »** ***n°910/2014 du 23 juillet 2014*** ainsi que **« eIDAS 2 »** ***n°2024/183 du 20 mai 2024*** sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur (Règlement Eidas2) et répondre à minima aux exigences de ***l'article 1367 du code civil*** ;

En tout état de cause, les prestations et exigences attendues ainsi que les livrables associés sont détaillés dans le cahier des charges.

1.2 – FORME ET ETENDUE DU MARCHE

Conformément aux articles L2125-1, R2162-2 alinéa 2 et R2162-13 du Code de la commande publique, le présent accord-cadre établit les règles relatives aux bons de commande à émettre. Les bons de commande précisent les prestations dont l'exécution est demandée et en déterminent la quantité. L'accord-cadre est conclu avec un (1) seul Titulaire.

ARTICLE 2 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont, par ordre d'autorité décroissante :

- L'acte d'engagement et toutes ses annexes dans la dernière version résultant des dernières modifications éventuelles dont :
  - Annexe 1 : Annexe financière,
  - Annexe 2 Mise au point (le cas échéant),
- Le présent contrat et ses annexes :
  - Annexe 1 : Description du traitement des données à caractère personnel,

- Annexe 2 : Charte de Gouvernance,
- Annexe 3 : FT_SSI-REG-TST_Exigences de sécurité appliquées aux tiers V1.3,
- Annexe 4 : SSI-REG-TST_Hébergement services en ligne ou cloud _V1.1-1,
- Annexe 5 : le questionnaire associé « externalisation de données » rempli par le Titulaire.
- Annexe 6 : Charte Achats Responsables,

- Le cahier des charges ;
- Le cadre de réponse technique ;
- Le mémoire technique du titulaire complémentaire au cadre de réponse technique et conforme aux exigences du cahier des charges ;
- La documentation API ;
- Le plan d'assurance qualité (PAQ) et ses révisions éventuelles ;
- Le plan de réversibilité (document établi lors de la phase de réversibilité) ;
- L'offre globale du titulaire conforme, notamment, aux exigences du cahier des charges ;
- Tout autre livrable documentaire prévu au marché.

Les conditions générales du titulaire, hormis celles issues de dispositions légales impératives, sont inopposables à France Travail.

2.1 – ORDRE DE PRIORITE DES DOCUMENTS CONTRACTUELS

En cas de contradictions entre une et/ou plusieurs stipulations figurant dans les documents contractuels, ces documents prévalent dans leur ordre d'énumération. Si les éventuelles contradictions entre les documents ne peuvent être levées, la prescription la plus contraignante pour le titulaire prévaut.

Les versions successives du PAQ approuvées en comité de pilotage ont la même valeur contractuelle que les documents initiaux et remplacent la précédente version initialement approuvée.

Sauf à avoir signalé les erreurs éventuelles du DCE lors de la procédure de passation, le titulaire exécute sans réserve les prestations attendues.

2.2 – MODIFICATION DES DOCUMENTS CONTRACTUELS

La modification des pièces constitutives du marché prend la forme d'un avenant suivant la nature de la modification en cause ou, est formalisée suivant sa nature technique dans la convention de service et/ou le PAQ, dans la dernière version approuvée par France Travail et le titulaire.

Tout avenant ou modification de l'un des documents contractuels, une fois approuvé par les parties selon les modalités visées ci-dessus, aura le rang du document qu'il complète ou amende.

2.3 – CLAUSES DE REEXAMEN

Conformément à l'article R2194-1 du Code de la commande publique, France Travail est susceptible de réexaminer les stipulations des documents contractuels afin de tenir compte notamment du caractère évolutif de la réglementation liée au domaine de l'emploi et/ou des sollicitations de l'Etat.

Les évolutions prévisibles identifiées par France Travail lors de la mise en concurrence sont *(des évolutions ne pouvant être commandées (pour des motifs technique, technologique ou financier) à travers l'unité d'œuvre de développement spécifique prévu au présent marché)* les suivantes :

- D'une évolution du besoin en termes d'identification électronique (notamment au regard du niveau qualifié de la signature électronique), et/ou au regard des évolutions de la règlementation relative à la signature électronique ;
- D'une utilisation croissante de la transformation digitale et de la dématérialisation poussant au développement de la signature électronique ;
- D'une modification du périmètre des missions de France Travail pouvant impacter le montant maximum du présent marché ;
- Des besoins nés de prestations d'appui de France Travail aux partenaires institutionnels (RPE, DGEFP, Ministère du travail…).

Ces évolutions peuvent mener à des projets de développements informatiques pouvant aller du simple paramétrage de l'outillage du marché à la réalisation de nouvelles interfaces (évolutions du système d'information de France Travail, modifications de procédures à la suite de l'introduction d'un nouvel acte métier notamment).
Les modifications apportées par France Travail et/ou à la demande du Titulaire font l'objet d'une Vérification de Service Régulier suivant les modalités indiquées infra.

La liste des évolutions prévisibles listées ci-dessus est non-exhaustive. Toute autre évolution ayant un strict lien avec les prestations du présent marché et le service public de l'emploi peut faire l'objet d'une clause de réexamen.

Le réexamen prend la forme suivante :

2.3.1 - Commande de prestations supplémentaires

France Travail peut commander des prestations supplémentaires suivant son besoin par le biais des unités d'œuvre forfaitaires existantes de l'Annexe financière et/ou par l'ajout de nouvelles unités d'œuvre lorsque ce besoin n'est pas couvert.

Pour toutes les modifications ayant une incidence directe sur le prix des prestations (notamment en termes de volume) et/ou non couvertes par les unités d'œuvre existantes, France Travail et le Titulaire engagent des discussions sur les modalités de mise en œuvre lors de la survenance du besoin.

2.3.2 – Cession du marché – remplacement du Titulaire initial par un nouveau Titulaire en cours d'exécution – poursuite du marché avec un Titulaire unique

D'une manière générale, le titulaire notifie sans délai à France Travail les modifications survenant au cours de l'exécution du marché et qui se rapportent :
- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à sa forme juridique ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;
- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

Le titulaire peut proposer à France Travail la substitution d'un nouveau titulaire afin de le remplacer. Ce remplacement peut intervenir, après accord exprès de France Travail, dans les hypothèses suivantes :
- cessation d'activité,
- cession du marché dans le cadre d'une restructuration de l'entreprise (fusion, acquisition, absorption),

- difficultés techniques (moyens humains et/ou matériels) et/ou financières empêchant ou risquant d'empêcher la mise en œuvre des obligations contractuelles,
- défaillance dans l'exécution des obligations contractuelles.

France Travail vérifie que le remplaçant proposé ne relève pas d'un des cas d'interdiction de soumissionner et apprécie ses capacités professionnelles, techniques, économiques et financières, sur la base des mêmes pièces que celles produites par le titulaire lors de la procédure de passation. France Travail notifie au titulaire sa décision d'acceptation ou de refus.

Dans le cas d'un groupement, cette possibilité est ouverte aux membres du groupement, après accord de l'ensemble des membres sur la substitution. Le remplaçant proposé peut être soit un des membres du groupement, soit un opérateur économique tiers. France Travail accepte ou non la mise en œuvre de la substitution suivant les conditions décrites au premier et deuxième alinéa du présent article.

En cas d'absence d'accord d'un des membres du groupement ou de France Travail sur la substitution :
- dans un groupement solidaire : la défaillance d'un cotraitant emporte automatiquement la mise en œuvre de la solidarité des autres membres du groupement ;
- dans un groupement conjoint : la part non exécutée du cotraitant défaillant est résiliée ; les autres membres poursuivent la réalisation de la part des prestations qui leur ont été confiées.

Si la substitution vise le mandataire du groupement, le groupement recomposé désigne un nouveau mandataire. A défaut, le cocontractant énuméré en deuxième position dans l'acte d'engagement initial devient le nouveau mandataire du groupement.

2.3.3 - Changement de législation et/ou de règlementation

Le titulaire se conforme aux normes, lois et règlements parus ou à paraître pendant toute la durée d'exécution du marché.

Le titulaire alerte France Travail dans les plus brefs délais, des dispositions nouvelles et/ou des modifications éventuelles qui affecteraient l'exécution des prestations et sollicite toutes instructions utiles.
En cas d'évolution de la législation, les modifications éventuelles, demandées par France Travail afin de se conformer à la réglementation nouvelle, donnent lieu à la signature d'un avenant.

2.3.4 - Modalités de mise en œuvre de la clause de réexamen

La mise en œuvre de la clause de réexamen relève de la libre initiative de France Travail, sauf cas de remplacement du Titulaire initial.

Toute prestation supplémentaire demandée par France Travail n'est facturée que sous réserve de son accord préalable.

Dans le cas où la prestation supplémentaire demandée n'a qu'un impact mineur sur l'exécution du marché, celle-ci n'est susceptible d'aucune facturation supplémentaire sauf si le Titulaire démontre un réel impact financier sur l'exécution des prestations.

L'ajout d'une prestation supplémentaire tel qu'un nouvel acte métier est formalisé par un écrit de France Travail qui indique la nouvelle unité d'œuvre si la modification nécessite de compléter l'annexe financière initiale.

Le remplacement du Titulaire par un nouvel opérateur économique est formalisé par avenant, après accord de France Travail.

2.4 – LANGUE FRANCAISE

Les documents, livrables, services de support et de maintenance sont écrits/fournis en langue française officielle. En cas de remise de documents en langue étrangère, le Titulaire dispose de cinq (5) jours ouvrés maximum à compter de la demande de France Travail pour les traduire en langue française, à ses frais.
Pour les documents qui ne peuvent objectivement et techniquement faire l'objet d'une traduction en langue française, l'impossibilité de traduction doit être dûment justifiée

ARTICLE 3 – DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR

Le marché est conclu pour une durée ferme de deux **(2) ans**. Il entre en vigueur à compter de la date de notification de l'acte d'engagement au Titulaire. La notification est constituée par la réception d'une copie de l'acte d'engagement signé par France Travail.

Le marché peut être prorogé **deux (2)** fois **un (1) an**, expressément par France Travail deux **(2)** mois avant sa date d'échéance. La prorogation ne peut être refusée par le Titulaire. Le Titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité du fait de la non-prorogation du marché. Le contrat est prorogé à l'identique, y compris les sûretés qui l'assortissent dès lors qu'elles ont été constituées.

La durée totale du marché ne peut excéder **quatre (4) ans**.

La cessation des relations contractuelles, quelle qu'en soit la cause, ne met pas fin aux obligations relatives à la propriété intellectuelle et à la confidentialité.

ARTICLE 4 – BONS DE COMMANDE

Les prestations s'exécutent par l'émission de bons de commande suivant les besoins de France Travail. Un exemplaire du bon de commande est envoyé par courriel électronique au correspondant du Titulaire.

Chaque bon de commande indique :

- La référence du contrat/ acte d'engagement,
- Le numéro du bon de commande,
- La raison sociale, le service correspondant et l'adresse du Titulaire,
- La typologie et la référence de l'unité d'œuvre engagée,
- Les quantités, références, désignations et prix unitaires/forfaitaires des prestations et/ou des fournitures ;
- Le montant HT et TTC de la commande,
- L'adresse de livraison des fournitures et/ou des prestations ;
- Le lieu d'exécution des prestations ;
- La durée et/ou les dates d'exécution le cas échéant, dans le respect des délais définis par les documents contractuels.

Les bons de commande peuvent être émis à tout moment jusqu'au dernier jour de validité du marché. Leur durée d'exécution ne peut excéder une période de plus de **quatre (4) mois** après la date d'échéance du contrat.

Le titulaire dispose d'un délai de 5 jour ouvré à compter de la réception du bon de commande pour signaler au client toute anomalie (erreur matérielle) dans la commande qui serait préjudiciable à la bonne exécution des prestations objet du présent contrat. En cas de cotraitance, les bons de commande sont adressés au mandataire du groupement, lequel a seule compétence pour formuler des observations au client.

En l'absence de réserves exprimées par le titulaire dans les délais indiqués, ce dernier ne peut dégager sa responsabilité en arguant d'une erreur dans la commande.

ARTICLE 5 – MODALITE D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1 – LES DELAIS

5.1.1 – Modalités de computation des délais

- Sauf mention contraire, tout délai mentionné par les documents contractuels commence à courir à 0 heure, le lendemain du jour où s'est produit le fait servant de point de départ ;
- Lorsque le délai est fixé en jours calendaires, il inclut les samedis, dimanches et jours fériés. Il expire à minuit le dernier jour du délai ;
- Lorsque le délai est fixé en jours ouvrés, il s'entend hors samedis, dimanches et jours fériés ;
- Lorsque le délai est fixé en mois, il est fixé de quantième à quantième. S'il n'existe pas de quantième dans le mois où se termine le délai, celui-ci expire le dernier jour du mois à minuit.

Le délai d'exécution d'un bon de commande court à compter de la date d'envoi du bon de commande par France Travail sauf si des délais particuliers sont spécifiés par les documents contractuels.

En cas de livraison de fournitures ou d'exécution de prestations dans les locaux de France Travail, la date d'expiration du délai est la date de livraison ou de l'achèvement des prestations.

A défaut de précision par le cahier des charges, les délais d'exécution s'entendent en heures et jours ouvrés. Le non-respect des délais contractuels d'exécution entraîne l'application des pénalités correspondantes

5.1.2 – Forme des notifications et informations

La notification au titulaire des décisions, informations et/ou tout document faisant courir un délai est faite auprès de son représentant dûment habilité, soit contre récépissé, soit par échanges dématérialisés, soit par LRAR et/ou par tout moyen permettant d'attester la date et heure de réception.

En cas de groupement, la notification est faite au mandataire pour l'ensemble du groupement.

5.1.3 – Prolongation des délais d'exécution

En cours d'exécution du marché, une prolongation des délais d'exécution peut être accordée par France Travail au titulaire lorsqu'une cause n'engageant pas la responsabilité du titulaire fait obstacle à l'exécution de la prestation dans le délai contractuel.

Pour bénéficier de ces dispositions, le titulaire doit signaler les causes faisant obstacle à l'exécution du bon de commande, par LRAR et/ou par courriel électronique avec accusé de réception.

Le titulaire dispose d'un délai de 5 jour ouvré pour formuler sa demande à compter de la date à laquelle ces causes sont apparues. Le titulaire doit formuler en même temps la proposition d'une nouvelle date de remise du livrable et/ou de la prestation concerné(e).

France Travail notifie par écrit au titulaire sa décision d'acceptation ou de refus. Le délai ainsi prolongé a, pour l'application du bon de commande, les mêmes effets que le délai contractuel.

5.2 – LIEUX D'EXECUTION ET DE REUNION

5.2.1 – Lieux d'exécution et modalités des prestations

Les prestations sont principalement exécutées au sein des locaux du Titulaire

La solution du Titulaire est hébergée dans ses locaux sauf exceptions prévues par le cahier des charges (programmes informatiques hébergés dans le système d'information de France Travail et/ou par des tiers au présent contrat).

Les flux contenant des données sensibles et chiffrées et l'hébergement de la solution devront se faire exclusivement en France, sur le territoire de l'Union Européenne ou Etat tiers bénéficiant d'une reconnaissance par la Commission européenne d'un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel. Ce périmètre géographique s'entend aussi des lieux à partir desquels les intervenants ont accès à la solution.

5.2.2 – Lieux de réunions

L'organisation des réunions entre les parties, ou toute autre prestation s'exécutant, dans les locaux de France Travail, est basée sur le temps de travail journalier (**8h00 – 18h00**), du lundi au vendredi, hors jours fériés. Ces réunions se tiendront soit en visioconférence soit sur un des sites de la DSI de France Travail listés ci-après :

- France Travail DDGA TECH,
  Adresse : 4E et 5e étages, 15 rue Henri Rol Tanguy - 93100 MONTREUIL
- Tout autre site de France Travail situé en France Métropolitaine

Des réunions de travail pourront également être organisées à fréquence régulière ou occasionnelle sur des thèmes spécifiques.

-

En cas d'astreinte prévue par les documents contractuels, les horaires définis par le cahier des charges s'appliquent.

5.3 – CONDITIONS DE REMISE DES LIVRABLES

La liste des livrables au cahier des charges est non exhaustive, celle-ci étant susceptible d'être amendée en cours d'exécution.

Le Titulaire fournit les livrables nécessaires à la bonne exécution du marché, sans supplément de prix, dans les conditions prévues dans le cahier des charges.

La remise des livrables s'effectue sur support papier et/ou par mail avec accusé de réception accompagné d'un bon de livraison papier et/ou dématérialisé défini ci-dessous et qui comprend *a minima* les rubriques suivantes :

- l'unité d'œuvre désignée et la liste des livrables et/ou documents associés livrés,

- la référence du marché ou de la commande,
- le nom du Titulaire,
- le nom du correspondant de France Travail destinataire de la livraison,
- la date de livraison.

Le bon de livraison acte uniquement le jour et l'heure de réception des documents et/ou livrables chez France Travail.

5.4 – MISE A DISPOSITION DE LA SOLUTION

Le Titulaire met à disposition de France Travail une solution dont les spécifications attendues sont décrites par le cahier des charges.
Le Titulaire assure l'hébergement, la sauvegarde des données, le support, la maintenance et la sécurité et toute autre action visant à assurer le fonctionnement effectif de la solution.

La solution attendue doit offrir un haut niveau de performance notamment en raison du caractère sensible lié aux activités objet du présent contrat.

Le Titulaire respecte impérativement les délais de traitement et de résolution des anomalies définis par les documents contractuels et/ou autres délais éventuellement convenus et formalisés dans le PAQ. Le non-respect des délais entraîne l'application des pénalités prévues.

La date de livraison de la solution est communément définie par les parties.

5.5 – ACCES A LA SOLUTION

Les utilisateurs dûment authentifiés et identifiés utilisent seuls ce droit d'accès suivant les plages horaires définies par les documents contractuels.

Sauf incident technique majeur et critique dûment justifié à France Travail, aucune interruption de service ne doit être planifiée par le Titulaire lors des plages de disponibilité définies par le cahier des charges.

Le Titulaire est responsable de toutes les conséquences d'une interruption ou d'une suspension des services pour maintenance s'il n'a pas averti France Travail afin de lui permettre d'anticiper la suspension et d'adapter, le cas échéant, son exploitation. Dans le cas d'une interruption non planifiée du service durant les heures normales de disponibilité, le Titulaire informe le contact désigné par France Travail au plus tard dans la demi-heure suivant le constat de l'incident, par tous moyens (téléphone, courriel avec AR) selon les modalités définies conjointement dans le PAQ.

ARTICLE 6 – GOUVERNANCE ET PILOTAGE

6.1 – INTERVENANTS/PERSONNEL DU TITULAIRE

Le Titulaire affecte à l'exécution des prestations une équipe d'intervenants compétents par prestation, formés en conformité avec les exigences contractuelles. Il veille et contrôle le maintien constant des compétences

Le Titulaire maintient l'autorité disciplinaire sur son personnel et ses intervenants. France Travail ne donne aucune directive à leur encontre.

En cas d'absence ou d'indisponibilité du personnel et/ou des intervenants affectés à l'exécution des prestations, le Titulaire informe France Travail par écrit dans les meilleurs délais. Il assure la continuité de service et prend toutes les dispositions nécessaires pour les remplacements éventuels. Le marché ne pourra être remis en cause par le Titulaire.

France Travail se réserve la faculté, à tout moment pendant l'exécution du marché, de solliciter, le remplacement de l'un des intervenants affectés à l'exécution des prestations pour des raisons professionnelles dûment motivées. Le titulaire s'engage, dans un délai maximum de dix jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande, à proposer un remplaçant d'expérience et de compétences au moins équivalentes ; à cet effet, il transmet à France Travail le curriculum vitae du remplaçant proposé

En cas de rupture dans la prestation, des pénalités pourront être appliquées selon les modalités précisées au présent contrat.

Le Titulaire assure à ses frais la formation de ses nouveaux intervenants. Le transfert de connaissance de l'ancien intervenant au nouvel intervenant ne doit exercer aucune influence sur la qualité et la continuité des prestations exécutées.

6.1 – Intervenants stagiaires

En principe, le Titulaire ne peut proposer un stagiaire à France Travail pour réaliser les prestations, sauf accord de France Travail qui se réserve le droit de demander des justificatifs.

Dans le cas où le Titulaire souhaite faire intervenir un stagiaire, les règles suivantes doivent être respectées :

- le stagiaire dispose d'une convention de stage avec le Titulaire ainsi que d'un maitre de stage explicitement nommé ;
- le stagiaire dépend uniquement du personnel du Titulaire, et non du personnel de France Travail ;
- il ne réalise pas de livrables pour France Travail ;
- les horaires de travail respectent le cadre légal ;
- le stagiaire ne figure pas dans les commandes.

6.2 - PREVENTION DES CONFLITS D'INTERETS

Les intervenants du titulaire réalisent leurs prestations avec probité et intégrité.

Ils s'engagent à respecter toutes les recommandations déontologiques édictées par des institutions ou organismes représentatifs dans leur secteur d'activité et toutes les mesures déontologiques exigées par la législation en vigueur et à venir dans le cadre de l'exécution des prestations.

Le titulaire veille à prévenir ou à faire cesser immédiatement tout conflit d'intérêts, défini comme une situation d'interférence entre un intérêt public et des intérêts publics ou privés qui est de nature à influencer ou à paraître influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif de leur mission. Notamment, si un intervenant lui déclare être dans une situation de conflit d'intérêts, il lui appartient d'en informer immédiatement la direction Achats Marchés et de remplacer cet intervenant.

Dans le cas où France Travail constate une situation de conflit d'intérêts, le remplacement de l'intervenant concerné est demandé dans les conditions décrites à l'alinéa 4 de l'article 6.2.

En cas d'impossibilité justifiée de remplacer l'intervenant concerné, il peut être mis fin à l'exécution des prestations dont il a la charge. Seules les prestations effectivement réalisées ouvrent droit au paiement.
Le titulaire est informé que les actions de démarchage ou de prospection sont prohibées et que l'attribution des marchés subséquents se fait dans le strict respect des règles de mise en concurrence sans qu'aucune prévalence ne soit conférée à un titulaire en raison, notamment, de missions par ailleurs effectuées à titre gracieux.

6.3 – PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Les obligations s'imposant au Titulaire sont celles prévues par les lois et règlements relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail du pays où cette main d'œuvre est employée. Il est également tenu au respect des dispositions des huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail, lorsque celles-ci ne sont pas intégrées dans les lois et règlements du pays où cette main d'œuvre est employée. Le Titulaire doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution du marché sur simple demande de France Travail.

6.4 – GOUVERNANCE DU MARCHE

France Travail et le Titulaire désignent respectivement un Représentant principal pour les représenter

Le Représentant du Titulaire doit être un interlocuteur permanent de France Travail. En cas d'absence du Coordinateur global, le Titulaire désignera dans les **soixante-douze (72) heures** suivant l'absence constatée une personne pour prendre en charge de façon temporaire ou permanente les responsabilités du marché afin de ne pas pénaliser le déroulement des prestations et assurer une continuité de service.

Les noms, qualité/rôle, adresse et téléphone de chaque interlocuteur sont mutuellement communiqués et mis à jour immédiatement dans le PAQ, par le Titulaire. Les responsables désignés doivent être habilités à prendre toute décision dans leurs domaines en rapport avec les prestations. Le cas échéant si l'interlocuteur désigné par le Titulaire ne dispose pas de(s) fonction(s) hiérarchique(s) et/ou opérationnelle(s), le Titulaire désigne une autre personne responsable sur la prestation demandée.

Le remplacement d'un interlocuteur devra être validé par écrit et indiqué au PAQ. Les responsables désignés précités doivent être habilités à prendre toute décision dans leurs domaines en rapport avec les prestations du marché.

6.5 – INSTANCES DE PILOTAGE DU MARCHE

Des points réguliers sur l'avancement des prestations doivent être réalisés par le Titulaire auprès du représentant de France Travail, selon les modalités établies par les documents contractuels.

Les instances de pilotage attendues a minima sont énumérées cahier des charges et rappelées ci-après :

- Une réunion de lancement, organisée après la notification du marché. Cette réunion de lancement a lieu dans les 10 jours ouvrés suivant la notification du marché ;
- Une réunion technique, le cas échant ;
- Une réunion de bilan annuel
- Des réunions ponctuelles, organisées soit à la demande de France Travail, soit à la demande du Titulaire.

Le Titulaire s'engage à remettre à France Travail après chaque réunion un Compte Rendu détaillé sous cinq (5) jours ouvrés. France Travail disposera de dix (10) jours ouvrés pour valider ou amender le document.

Afin de garantir une bonne exécution du marché, les relations entre France travail et le Titulaire devront-être régies par une organisation et une gouvernance transverse.

Des réunions exceptionnelles peuvent avoir lieu sur demande de France Travail afin d'évoquer le suivi opérationnel des prestations, contrôler l'état d'avancement des différentes actions. France Travail et le titulaire décideront des mesures à mettre en œuvre pour résorber les dysfonctionnements éventuels constatés. Le titulaire fera toutes les propositions qu'il jugera adaptées.

La Gouvernance ne fait pas l'objet d'unités d'œuvres spécifiques. Les coûts liés à cette dernière doivent-être intégrés dans les différentes unités d'œuvres décrites dans le présent cahier des charges.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS GENERALES DES PARTIES

Le Titulaire :

- constitue des équipes en conformité avec les exigences de France Travail pour l'exécution de la prestation,
- veille et contrôle le maintien constant des compétences,
- maintient une forte réactivité, notamment en adaptant très rapidement ses équipes en termes de nombre.

7.1 – OBLIGATION DE RESULTAT

Par l'obligation de résultat, le Titulaire s'engage à exécuter ses obligations contractuelles en excluant tout aléa. La simple non-atteinte de ce résultat suffit à engager sa responsabilité. L'obligation de résultat du Titulaire porte sur :

- Le respect du planning global de France Travail, des dates, SLA et échéances prévues aux documents contractuels ;
- La notification immédiate à France Travail de toute intrusion non autorisée dans le système d'information conformément aux stipulations des documents de sécurité annexés au présent contrat,
- Le respect des délais de mise en œuvre, de traitements des anomalies et des incidents,
- Le respect des horaires d'ouverture et de fermeture ;
- L'exécution des prestations sans interruption lors des plages horaires détaillées par les documents contractuels et suivant les indicateurs définis.
- Le respect des obligations impératives en matière d'hygiène et de sécurité ;
- La réalisation des contrôles exigés par la réglementation ;
- Le respect des procédures internes de France Travail applicables au présent contrat et communiquées au Titulaire ;
- Une organisation (pérennité de ressources) permettant de garantir une continuité et une qualité de service quelles que soient les périodes de l'année ;
- La production des documents nécessaires au suivi du marché ;

7.2 – OBLIGATION D'INFORMATION, DE CONSEIL ET DE MISE EN GARDE

Le Titulaire est réputé avoir pris connaissance des éléments afférents à l'exécution des prestations. Il ne peut faire état d'erreurs, omissions ou incohérences pour n'exécuter qu'une prestation incomplète ou non-conforme aux règles de l'art. Il doit informer France Travail sur les conséquences des différentes décisions qu'il peut être amené à lui faire prendre, attirer son attention lorsqu'il décèle des risques de toute nature, lui suggérer toutes les démarches ou solutions utiles.

Il informe France Travail de tout dysfonctionnement ou problème rencontrés dans l'exécution de la prestation en ce qui concerne :

- l'organisation ;
- le fonctionnement ;
- les procédures et modes opératoires ;
- les défaillances de son système.

7.3 - OBLIGATION DE SUPPORT ET DE MAINTENANCE

Le Titulaire assure le support et la maintenance de la solution/produits ainsi que les prestations associées. Son obligation consiste à :

- maintenir en bon état de fonctionnement les matériels, produits, la solution, couvert(e)s par le marché
- assister France Travail dans leur utilisation ;
- corriger toute anomalie de fonctionnement des éléments maintenus ;
- assister France Travail pour remettre dans de bonnes conditions d'exploitation les matériels/produits et fichiers à la suite d'un incident ou accident causé par un dysfonctionnement.

France Travail s'engage à :

- maintenir un environnement compatible avec les spécifications du (des) matériels/produit(s) ;
- permettre au Titulaire d'effectuer les modifications n'affectant pas défavorablement les performances du (des) produit(s) ou qui sont requises par la loi ou pour des raisons de sécurité ou de fiabilité ;
- mettre à disposition du Titulaire les moyens d'accès et les installations nécessaires à l'exécution du service, en s'assurant que le Titulaire bénéficie d'une licence ou est autorisé à utiliser le(s) produit(s) mis à sa disposition par France Travail.

7.4 – OBLIGATION RECIPROQUE DE COLLABORATION

Si au cours de la prestation, une difficulté apparaît, l'obligation contractuelle de collaboration les engage à s'alerter dans les meilleurs délais et à se concerter pour mettre en place une solution adaptée. Afin de favoriser le bon déroulement de l'exécution du marché, France Travail :

- collabore activement avec le Titulaire et l'informe de l'existence de toute difficulté ou sujétion dont il aurait connaissance et qui pourrait avoir un impact sur les conditions de réalisation des prestations,
- communique aux intervenants du Titulaire toutes les informations et documents utiles, et lui en facilite la consultation, dans la mesure où ils seraient nécessaires à la bonne exécution des prestations.
- vérifie en temps utile, les livrables éventuellement soumis à son approbation et formule s'il y a lieu ses remarques, observations ou désaccords.

7.5 – PLAN DE REPRISE INFORMATIQUE

Le Titulaire protège les données confiées par France Travail en rendant accessible son centre de sauvegarde afin de permettre à France Travail d'assurer les besoins informatiques nécessaires à la continuité de sa mission de service public. Le centre de sauvegarde du Titulaire doit être adapté à la reprise de l'environnement en production en cas de situations imprévues.

Sur demande de France Travail, le Titulaire communique son plan de reprise informatique dans le cas où une panne, un sinistre et/ou une défaillance se produiraient.

Le plan de reprise informatique (PRI) doit être rédigé en tenant compte de l'ensemble des incidents susceptibles d'engendrer un sinistre majeur : incendie, panne, dégât des eaux notamment. Le PRI doit détailler les modalités de bascule du système sinistré sur un autre système relais, définir les délais d'intervention et l'infrastructure mise en place afin de répondre aux exigences de France Travail.

Le Titulaire effectue des tests périodiques de ses procédures de sauvegarde en simulant de réelles pannes. Ces tests doivent être effectués a minima une fois par an. Toute absence ou défaillance dans la mise en place du PRI engage la responsabilité du Titulaire pour manquement à une obligation de résultat.

En cas de sinistre grave entraînant un arrêt de fonctionnement total du système et un délai de rétablissement supérieur à **48 heures**, le Titulaire doit basculer dans les meilleurs délais sur un système capable de prendre en charge les besoins informatiques nécessaires à la poursuite des missions de France Travail. A défaut de respecter ce délai, le Titulaire se voit appliquer les pénalités définies.

7.6 – INCIDENTS/ FAILLES DE SECURITE – SAUVEGARDE DES DONNEES

Afin de garantir la disponibilité des données, le Titulaire assure un système quotidien de double sauvegarde des données en cas d'incendie des locaux, cryptolockage ou autre incident majeur. Le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) de France Travail doit être obligatoirement informé en cas de survenance de faille et/ou incident de sécurité de toute nature et ce, dès que le Titulaire en a connaissance.

Le Titulaire communique à France Travail l'ensemble des procédures mises en œuvre visant à la résolution de l'incident de sécurité. L'absence et/ou l'inefficacité avérée des mesures techniques et organisationnelles mises en place par le Titulaire peuvent conduire France Travail à prononcer la résiliation du marché en cas de survenance répétée d'incidents de sécurité.

7.7 – PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE

La gestion de la continuité d'activité prend la forme d'un plan de continuité d'activité (PCA) spécifiant divers engagements du Titulaire envers France Travail, dans le cadre du marché y compris en matière de gestion du MCO des solutions. Le PCA traduit un système de *management* permettant de se protéger des incidents perturbateurs, de réduire leur probabilité de survenance et de s'y préparer.

7.7.1 – Mise en place du PCA

Fourni par le Titulaire dans un délai convenu avec France Travail, le PCA, est établi suivant des orientations communément définies avec France Travail. Il regroupe toutes les procédures documentées pour rétablir et retrouver un niveau de fonctionnement prédéfini à la suite d'une perturbation.

Le Titulaire et France Travail collaborent de bonne foi et se transmettent toutes informations utiles afin que l'activité puisse être reprise conformément au PCA. Ils s'informent mutuellement de toute modification ou difficultés susceptibles d'être rencontrées et pouvant avoir une incidence sur la continuité de service.

Préalablement à la mise en œuvre, le PCA fait l'objet d'une validation par France Travail, formalisée par un procès-verbal. Le PCA contient *à minima* les éléments suivants :

- Une approche contextuelle des différents scénarii pouvant avoir une incidence sur la continuité d'activité, plus spécifiquement les hypothèses de catastrophe naturelle, grave accident, crise sanitaire, attentat terroriste, crise sociale, arrêt d'électricité ou coupure du réseau de télécommunication ;

- La définition des objectifs de continuité, en mode dégradé et en reprise d'activité ;
- L'identification des ressources indispensables en matière de ressources humaines, d'infrastructures, de systèmes d'information, de ressources intellectuelles
- Une politique de gestion des personnels (postes indispensables, dispositifs d'aménagements du temps de travail, organisation du roulement entre les personnes mobilisables pour les activités en présentiel) ;
- Une liste de personnes responsables pour déployer dans l'immédiat les dispositifs du PCA et les modalités d'organisation du comité d'alerte/cellule de crise en charge de centraliser l'information, prendre des décisions collectives et collégiales, coordonner et diriger les actions, piloter la communication de crise, déclencher les plans collatéraux (plan de reprise informatique notamment).

Durant la phase transitoire entre la survenance de l'événement et la reprise d'activité, le Titulaire demeure lié par ses obligations contractuelles. Il est tenu d'assurer les niveaux de service définis soit par le cahier des charges, soit par le PAQ en cas de révision des niveaux de service à la suite de la survenance de l'événement.

Le Titulaire met en œuvre toutes les mesures permettant la reprise des activités et définit avec France Travail une date de reprise d'activité complète.

Toute absence ou défaillance dans la mise en place du PCA engage la responsabilité du Titulaire pour manquement à une obligation de résultat.

Une insuffisance dans les moyens mis à disposition ou une négligence dans la gestion et la mise en œuvre du PCA engage la responsabilité du Titulaire pour manquement à une obligation de moyens.

7.8 – OBLIGATION DE SECURITE – ACCES AUX LOCAUX DE FRANCE TRAVAIL

Le titulaire se conforme aux règlements relatifs à l'accès, à la sécurité, à la discipline et à l'hygiène en vigueur sur le site de France Travail, et plus généralement, à toutes les instructions données. Il prend le même engagement envers son personnel et ses sous-traitants éventuels.

Il se conforme notamment :

- aux instructions générales de sécurité classiques applicables aux entreprises extérieures travaillant sur le site où sont exécutées les prestations ;
- au décret n° 92-158 du 20 février 1992 fixant les prescriptions d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure ;
- aux règlements édictés par le site en matière de discipline, d'hygiène et de sécurité.

Les intervenants du Titulaire doivent obligatoirement porter une carte permanente officialisant leur appartenance à l'entreprise concernée et porter le badge délivré par France Travail.

ARTICLE 8 – OPERATIONS DE VERIFICATION

Une réception des prestations doit avoir lieu, au plus tard au terme fixé dans les commandes correspondantes et en tout état de cause, selon les termes figurant dans le cahier des charges.

La vérification des prestations est de nature quantitative et qualitative :

- Les vérifications de nature quantitative ont pour objet de contrôler que la quantité des livrables présentés correspond bien à la quantité des livrables demandés,

- Les vérifications de nature qualitative ont pour objet de contrôler la conformité des prestations effectuées avec les spécifications précisées par le cahier des charges ou par le bon de commande.

Dans le cas où la vérification aboutit à un rejet total de la solution par France Travail :

La motivation est notifiée au titulaire. Soit, il est décidé de l'arrêt de l'exécution de la prestation concernée et le Titulaire rembourse à France Travail les éventuelles avances financières faites sur la prestation considérée, soit le marché est résilié en application de l'article « résiliation ».

Dans le cas où la vérification aboutit à une réception avec réfaction (rejet partiel) :

Celle-ci consiste en une réduction de prix selon l'étendue des imperfections constatées. France Travail est en droit de refuser tout ou partie des demandes de règlement du Titulaire relatives aux prestations rejetées. France Travail motive sa décision.
Cette réduction est appréciée au cas par cas par France Travail. La date de prise d'effet de la réception avec réfaction est précisée dans la décision ; à défaut à sa date de notification.

La décision de réfaction ne peut être prise qu'après que le Titulaire ait pu présenter ses éventuelles observations sur la décision. Le Titulaire dispose de 10 jours à compter de la notification de la décision. A l'issue de ce délai, France Travail fait connaître au Titulaire sa décision soit d'accepter ses observations, soit de maintenir sa décision de réfaction.

La décision de réception avec réfaction est notifiée au Titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

En tout état de cause, à l'issue de ces étapes, France Travail se réserve le droit de faire procéder par un tiers à l'exécution de tout ou partie des prestations aux frais et risques du Titulaire défaillant, et résilier le marché pour défaillance du Titulaire.

Le Titulaire défaillant n'est admis à prendre part ni directement ni indirectement à l'exécution des prestations réalisées aux frais et risques. Le supplément éventuel de dépenses par rapport aux prix du marché résultant de l'exécution de ces prestations est à l'entière charge du Titulaire.

8.1 – APPROBATION DES LIVRABLES DOCUMENTAIRES

En cours d'exécution des prestations, des livrables sont remis à France Travail, sous forme dématérialisée et/ou papier selon la préférence de France Travail. Ces livrables font l'objet d'une réception par France Travail, formalisée par la signature d'un procès-verbal d'approbation et/ou par l'envoi d'un courrier électronique d'approbation après validation de la totalité des livrables exigés.

Les livrables sont validés par France Travail notamment au regard de leur qualité (lisibilité et compréhension des besoins de France Travail au regard du cahier des charges), des indicateurs correspondants, de la pertinence et de la complétude des informations fournies.

Les livrables attendus ainsi que les délais maximums de remise sont précisés par le cahier des charges et/ou au PAQ et le cas échéant par le bon de commande correspondant et/ou par courrier électronique.

Les vérifications sont de nature quantitative et qualitative.

- Les vérifications de nature quantitative ont pour objet de contrôler que la quantité des livrables présentée correspond bien à la quantité demandée conformément à la prestation désignée au bon de commande ;
- Les vérifications de nature qualitative ont pour objet de contrôler la conformité des livrables avec les spécifications du cahier des charges dans le respect des délais prévus ou impartis.

Dans un délai maximal de **30 jours ouvrés (hors PAQ)**, France Travail vérifie la conformité des livrables (tout livrable) réalisées aux termes des spécifications du cahier des charges et aux précisions apportées en cours d'exécution du marché.

France Travail souhaite que le titulaire soit force de proposition pour étaler la remise des livrables documentaires ou pour proposer des délais adaptés en cas de livraison d'un volume important de livrables sur une courte période afin de prendre en compte la charge que cela représente pour France Travail.

A l'issue de ce délai,

- Sans observations formulées par France Travail à l'issue du délai indiqué ci-dessus, les prestations sont considérées comme admises,

- Si les livrables remis sont jugés non conformes ou insuffisantes, la vérification est négative. Le titulaire dispose de **5 jours** ouvrés à compter de la date de réception des observations, par écrit (mail, fax, lettre) pour livrer un nouveau document/livrable conforme. France Travail dispose alors d'un délai maximum de **10 jours ouvrés** pour formuler ses observations. Sans observation formulée par France Travail à l'issue de ce délai, l'approbation du livrable est réputée acquise.

- En revanche, si le livrable n'est toujours pas approuvé après la seconde présentation, France Travail est susceptible d'appliquer les pénalités prévues au présent marché et/ou de prononcer une réception avec réfaction (rejet partiel) :

L'approbation sans réserve du livrable par France Travail, entraîne les conséquences suivantes :
- la rédaction de droit d'un PV d'approbation définitif des livrables par France Travail,
- le transfert de propriété des documents/livrables concernés au bénéfice de France Travail,
- la fin des pénalités éventuellement appliquées.

ARTICLE 9 – PLAN D'ASSURANCE QUALITE

Le Plan d'assurance Qualité (PAQ) doit être fourni dans les 3 mois à compter de la réunion de lancement du marché, sur la base de la proposition de PAQ remise avec l'Offre du Titulaire, une première ébauche pourra être remise lors de cette réunion.

Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) rédigé par le Titulaire, permet de définir en particulier les critères qualité de la prestation, de performance et de sécurité de la solution ainsi que les moyens pour satisfaire ces critères (de coût, de délai, de performance et de qualité).

Il décrit notamment :

- l'ensemble des dispositions spécifiques prises par le titulaire notamment en matière d'assurance, de contrôle, et de suivi qualité des prestations ;

- l'ensemble des relations entre le titulaire et France Travail, le PAQ permet de définir le rôle des intervenants du titulaire et de France Travail en cours d'exécution du marché.

Il contient au minimum les informations et les règles utiles aux intervenants du projet :

- Les noms et responsabilités des intervenants et les modalités de suivi du marché,
- Les modalités d'organisation des équipes respectives,
- L'échéancier des réunions et des livrables nécessaires à l'exécution du marché,
- Le planning des unités d'œuvre commandées et leurs dates cibles,
- La démarche d'intégration ou de services,
- Les méthodes, outils et règles,
- Les principes liés à la gestion de la documentation,
- Les modalités de suivi du plan qualité,
- Les indicateurs qualité,
- Les causes, les demandes et les nouvelles dates de remise des livrables ou tout autre document ou prestation modifiant le planning ou l'échéancier initial.

Le PAQ est mis à jour tout au long du marché (a minima 1 révision annuelle), sans supplément de prix et approuvé par France Travail. Le PAQ est vérifié et approuvé par France Travail avec la signature d'un Procès-Verbal de réception.

Le PAQ est approuvé par France Travail dans un délai de 15 jours à compter de sa remise par le Titulaire. Le PAQ est vérifié par France Travail suivant les modalités décrites par l'article « approbation des livrables ».

ARTICLE 10 – PROPRIETE INTELLECTUELLE ET CONNAISSANCES ANTERIEURES

10.1 – ETENDUE ET DUREE DE LA CONCESSION DE DROIT D'USAGE

Le Titulaire possède les droits d'utilisation et/ou d'exploitation et/ou dispose des accords de licence lui permettant de mettre à disposition la solution logicielle lors de l'exécution du marché.

Le Titulaire concède à France Travail pour ses besoins de fonctionnement interne, un droit personnel d'utilisation non exclusif de la solution dans toutes ses versions successives, sous réserve du paiement effectif du prix indiqué à l'annexe financière.

Le droit d'utilisation est concédé pour les seuls besoins du marché à l'exclusion de toute autre finalité, pendant toute la durée du marché à compter de sa notification et/ou pendant la durée des droits d'auteur et pour le monde entier.

Le Titulaire remet à France Travail la documentation d'utilisation et l'ensemble des éléments accessoires nécessaires à une bonne utilisation.

France Travail n'acquiert aucun droit de propriété sur les éléments remis.

10.1.1 – Licence

France Travail obtient une version sous forme de code exécutable ou de code-objet de la solution logicielle et peut :

- Pendant toute opération de chargement, d'affichage, d'exécution, de transmission ou de stockage de la solution logicielle, étudier, observer ou tester son fonctionnement afin de déterminer les idées et principes qui sont à sa base,

- Effectuer et installer des copies de la solution logicielle à des fins de sauvegarde. Ces copies doivent être clairement désignées comme étant des copies de sauvegarde et doivent porter toutes les mentions de propriété que sur l'exemplaire d'origine. Toute reproduction de la solution logicielle faite par France Travail demeure la propriété du Titulaire. Toute portion de logiciel incluse dans un autre programme ne peut être utilisée que sur la machine désignée dans le cadre de ce marché.

- Modifier ou fusionner la solution logicielle avec d'autres logiciels pour utilisation sur une seule machine, la solution logicielle ainsi modifiée ou fusionnée reste soumise à ses propres conditions d'utilisation, et ce, sous réserve de l'accord préalable écrit du Titulaire,

- Décompiler la solution logicielle à des fins d'interopérabilité dans le cadre strict défini à l'article L.122-6-1-IV du Code de la Propriété Intellectuelle. La demande de France Travail est formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et comprend l'ensemble des caractéristiques techniques nécessaires liées aux programmes destinés à être interopérés avec le logiciel.

France Travail n'acquiert aucun droit de propriété sur la solution logicielle.

10.1.2 – Garantie de conformité

Le Titulaire garantit la conformité de la solution logicielle par rapport à ses spécifications fonctionnelles et techniques et à sa documentation. Toute intervention téléphonique et/ou déplacement sur le site de France Travail ne peut donner lieu à facturation complémentaire

10.2 – PROPRIETE DES DONNEES

Le Titulaire n'acquiert aucun droit de propriété sur les données transmises par France Travail. France Travail est et demeure propriétaire de l'ensemble des données hébergées dans sa solution.

Toute utilisation commerciale ou non-commerciale des données de France Travail en dehors des nécessités liées à l'exécution du présent marché est interdite. Le non-respect de cette interdiction est susceptible de mettre en jeu la responsabilité du Titulaire.

Tout constat d'utilisation non-conforme aux spécifications de l'accord-cadre pourra donner lieu à l'application de pénalités.

A échéance du contrat ou en cas de rupture anticipée, le Titulaire efface les données hébergées dans sa solution. Les modalités techniques seront précisées lors de la phase de réversibilité.

10.3 – CESSION DES DROITS D'AUTEUR SUR LES LIVRABLES DOCUMENTAIRES

Le Titulaire cède à France Travail, l'intégralité de ses droits patrimoniaux de propriété intellectuelle relatifs aux livrables documentaires réalisés spécifiquement pour France Travail, conformément aux dispositions des articles L.122-1 à L.122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle (CPI).
Le Titulaire cède à France Travail les droits d'exploitation afférents aux livrables, lesquels comprennent le droit de reproduire sur tous supports, représenter, communiquer, adapter, modifier, arranger et exploiter les livrables préparés exclusivement pour le compte de France Travail, ensemble ou séparément, en tout ou partie. France Travail dispose du droit de procéder à tout acte en vue de la préservation de ces droits.

Les parties déclarent expressément que les dispositions du présent article demeureront en vigueur après la cessation du présent marché, pour quelque cause que ce soit et notamment en cas de rupture du marché.

La cession des droits patrimoniaux de propriété intellectuelle est effectuée à titre exclusif sans limitation géographique, pour toute la durée légale de protection des droits d'auteur, telle que fixée d'après les législations tant françaises qu'étrangères et d'après les conventions internationales actuelles ou futures, pour une exploitation directe ou indirecte par France Travail, sans restriction.

Au terme de cette cession, le Titulaire reconnaît ne plus disposer d'aucun droit patrimonial sur les éléments cédés. Les livrables transmis par le Titulaire deviennent la propriété de France Travail conformément au présent article.

Le Titulaire reste toutefois propriétaire de l'ensemble de ses connaissances antérieures, ainsi que des droits de propriété intellectuelle qu'il détient sur les méthodologies, méthodes d'analyse, modes de présentation et d'organisation visuels des livrables, le savoir-faire et l'expérience acquis préalablement ou qu'il développera à l'occasion du présent marché.

10.4 – CONNAISSANCES ANTERIEURES

Le terme « Connaissances Antérieures » désigne tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, qui ne résultent pas de l'exécution des prestations objet du marché, tels que notamment les inventions brevetables, brevets, logiciels, documents, informations, données, connaissances techniques ou de tout autre nature, savoir-faire, marques, dessins et modèles, dont chaque Partie est propriétaire antérieurement à la date d'entrée en vigueur du Marché ou qui sont développés ou acquis indépendamment de l'exécution de celui-ci.
Chacune des Parties reste seule propriétaire de ses Connaissances Antérieures. Le Client reste par ailleurs seul Titulaire des droits sur les documents, les données et les informations et fichiers qui pourraient être communiqués au Titulaire pour les besoins des présentes ou auquel ce dernier pourrait avoir accès.

Le Titulaire reste propriétaire des œuvres préexistantes, méthodologies et savoir-faire mis en œuvre à l'occasion de l'exécution du présent marché, pour la réalisation de prestations et/ou livrables attendus, même si ces éléments sont intégrés en tout ou partie dans les prestations et/ou livrables, lequel pourra donc librement réutiliser ces éléments lui appartenant.

A ce titre, chaque Partie décidera de l'opportunité et de la nature des mesures de protection à prendre (demande de brevet, dépôt sous séquestre…) et engagera les procédures correspondantes à son nom et à ses frais.

Aucune Partie ne pourra se prévaloir, sur la base de la communication de Connaissances Antérieures par l'autre Partie aux fins d'exécution du Marché, d'un quelconque droit de propriété ou de possession, notamment de possession antérieure selon la définition de la loi française sur les brevets d'invention.

ARTICLE 11 – GARANTIES

11.1 – GARANTIE DE NON-CONTREFACON

France Travail et le Titulaire restent propriétaires de leurs connaissances respectives, susceptibles ou non de faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle, détenues antérieurement à la date de notification du marché.

Si le Titulaire entend utiliser pour l'exécution du marché des procédés ou produits couverts par des droits de propriété intellectuelle, obtenus par lui-même ou par voie de licence, à la date de conclusion du marché ou en cours d'obtention à cette date, il le fait connaître à France Travail.

Dans le cas où ces produits doivent être incorporés dans les prestations, il remet à France Travail une déclaration attestant qu'à la date de notification du marché, et pour sa durée prévisible d'exécution, il dispose des accords de licence ou des droits d'usage lui permettant d'utiliser légalement ces produits dans la réalisation du présent marché.
A défaut de déclaration, le Titulaire est réputé avoir la libre disposition de tous produits utilisés pour la réalisation du présent marché et garantit France Travail, dans les conditions, ci-après exposées, contre toute revendication des tiers faisant obstacle à la libre utilisation de ces produits par France Travail.

Il garantit France Travail contre tout recours ou action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle ou un acte de concurrence déloyale et/ou parasitaire auquel l'exécution du marché aurait porté atteinte.

Si France Travail est victime d'un trouble de jouissance et/ou fait l'objet d'une assignation en contrefaçon, France Travail informe le Titulaire dans les plus brefs délais et l'appelle en cause en qualité de garant. Le Titulaire assume les frais liés à cette assignation en contrefaçon.

Le Titulaire peut, à ses frais, obtenir pour France Travail :

- soit de modifier ou remplacer les éléments contrefaisants, si un élément de substitution de caractéristiques ou de performances égales ou supérieures existe ou par le développement d'un autre élément non contrefaisant, de manière qu'ils cessent de tomber sous le coup de la réclamation, tout en restant conformes aux spécifications du marché,
- soit obtenir le droit pour France Travail de continuer à utiliser et exploiter la solution,
- soit rembourser à France Travail les redevances versées au titre du marché.

11.2 – GARANTIE DES VICES-CACHES

Les produits sont garantis au titre des vices cachés. Conformément à l'article 1641 du Code Civil, le Titulaire est tenu responsable de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que France Travail ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus.

Il garantit que le produit/matériel livré est en bon état de fonctionnement. Cette garantie concerne exclusivement les vices et défauts cachés ; elle porte sur les pièces, la main-d'œuvre et le déplacement. En cas de remplacement du matériel, les frais de transport sont à la charge du Titulaire.

ARTICLE 12 – PENALITES

12.1 – DISPOSITIONS GENERALES

Les pénalités n'ont pas de caractère libératoire. Le Titulaire reste intégralement redevable de la prestation dont la non-réalisation dans les délais, a donné lieu à l'application d'une pénalité. Le Titulaire n'est pas libéré de son obligation du fait du paiement de la pénalité. Il est tenu compte des prolongations éventuellement accordées par écrit par France Travail. Elles sont le cas échéant, appliquées jusqu'à la veille de la date d'effet de la résiliation du marché.

En cas de non-respect des délais d'exécution ou de manquement dans l'exécution des prestations, France Travail privilégie, lorsque les circonstances le permettent, les échanges avec le titulaire afin de favoriser la résolution des difficultés d'exécution du marché. France Travail décide de l'application des pénalités applicables compte tenu, le cas échéant, de cette phase de dialogue.

Sauf mention contraire, les pénalités sont applicables **de plein droit**, sans mise en demeure préalable.

L'application des pénalités est sans préjudice de la faculté de France Travail de notifier la résiliation du bon de commande ou du contrat dans les conditions prévues à l'article « résiliation ». L'intégralité des pénalités versées ou dues par le Titulaire reste définitivement acquise à France Travail.

Les pénalités notifiées au Titulaire sont réglées dans un délai maximum de trente jours calendaires à compter de la date de réception de la demande. A défaut de paiement dans ce délai, les pénalités réclamées sont payées par précompte du montant total de chaque facture reçue jusqu'à leur complet paiement. Seul, le mandataire, en cas de groupement d'opérateurs économiques, ou le Titulaire en cas de sous-traitance, est redevable du paiement des pénalités. Le mandataire fait son affaire de la répartition des pénalités entre les membres du groupement.

Le montant de l'ensemble des pénalités n'excède pas 10% du montant des prestations commandées ou en cours d'exécution sur les douze derniers mois dans lesquels a lieu le préjudice.

Thèmes	Obligations sujettes à pénalités	Nature des pénalités / Sanctions
Retard de mise à disposition de la solution (UO 1)	Non-respect du délai de mise à disposition de la solution (la phase d'appropriation (UO1) est matérialisée par un PV service fait)	Pénalité forfaitaire de 1000 euros par jour ouvré de retard.
Non-respect du niveau de disponibilité de la solution définis au tableau des engagements de l'hébergement	Non-respect du niveau de disponibilité minimal de la solution définie, au tableau d'engagement de l'hébergement du cahier des charges, sur une période d'un mois calendaire.	Pénalités équivalentes à 15% du montant total HT des commandes passées du mois n-1.
Non-respect du délai de rétablissement du service à la suite d'un incident	Non-respect du délai de résolution d'un incident sur les instances de production.	200 euros HT par heure de retard. Une pénalité forfaitaire de 4 000 euros HT est appliquée pour cinq incidents constatés dans le mois.

Retard dans la livraison d'une évolution, d'un développement spécifique, d'un nouvel environnement	Suivant les délais définis au cahier des charges, dans le PAQ ou dans le bon de commande associé à l'unité d'œuvre.	Pénalité s'élevant à 10% du montant HT par jour de retard, du bon de commande de l'unité d'œuvre commandée.
Retard dans la remise des livrables ou remise de livrables non conformes	Hors cas de force majeure ou faute de France Travail, en cas de non-respect du délai de remise ou de mise à jour d'un livrable (y compris PAQ), d'une documentation erronée, ou de non remise des livrables en langue française.	Pénalité forfaitaire de 50 euros par jour ouvré de retard.
Non-respect de l'article 19.1 - Clause d'insertion	Manquement du titulaire à ses obligations contractuelles en matière d'immersion professionnelle après mise en demeure par France Travail.	Le titulaire encourt une pénalité de 50 euros par jour ouvré non effectué
Non-respect de l'article 20- Clause de progrès	En cas de non-présentation ou présentation non-conforme du plan de progrès accessibilité à France Travail dans les délais indiqués au présent contrat.	Une pénalité de deux cents (200) euros par jour calendaire entamé de retard, sera appliquée, après une mise en demeure de cinq (5) jours calendaires, restée sans effet, à compter de la fin de période de mise en demeure.
Non-respect de l'article 21.5 – Audit de sécurité du système d'information du titulaire et des annexes Annexe 3 : FT_SSI-REG-TST_Exigences de sécurité appliquées aux tiers V1.3 Annexe 4 : SSI-REG-TST_Hébergement services en ligne ou cloud _V1.1-1	Manquement aux obligations de sécurité stipulées à l'article 21.5 et dans les annexes 3 et 4 du contrat.	Le titulaire encourt une pénalité de 1 000 euros par fait à compter de la constatation de France Travail
Non-respect de l'article 24. 1 – Audit de sécurité du système d'information du titulaire	Non-respect du délai de mise en œuvre des mesures correctives nécessaires dans un délai maximal de 10 jours. Après mise en demeure par France Travail	Le titulaire encourt une pénalité de 1 000 euros par jour calendaires de retard.

Non-respect des obligations du titulaire vis-à-vis du RGPD	Manquement du titulaire à ses obligations contractuelles ou réglementaires en matière de protection des données à caractère personnel	10 000 euros par manquement et de 1 000 € par jour calendaire de non-conformité à compter de la constatation.

ARTICLE 13 – CONDITIONS FINANCIERES

13.1 – PRIX

Le marché est attribué pour un montant indiqué dans l'acte d'engagement.

Le document « annexe financière » fixe le prix des unités d'œuvre. Une unité d'œuvre se définit comme une prestation forfaitaire portant sur un périmètre déterminé, dans des délais connus et devant aboutir à un résultat précis pour un coût fixé.

13.1.1 – Contenu des prix et frais de déplacement

Le prix comprend toutes les charges fiscales ou parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation, en vigueur au moment du fait générateur. Le Titulaire ne peut se prévaloir d'une erreur d'appréciation ou de difficultés d'exécution pour obtenir une modification du prix.

Les frais de séjour et de transport engagés pour tout déplacement du personnel du Titulaire et/ou de ses intervenants sont compris dans le prix.

Pour les prestations s'exécutant au sein des locaux de France Travail, les frais de déplacement sont déjà compris dans les prix de l'annexe financière pour les sites identifiés dans les documents contractuels.

Exceptionnellement et avec l'accord préalable de France Travail (une procédure spécifique est mise en place pour valider les déplacements des collaborateurs du Titulaire), si des prestations doivent s'exécuter en dehors des lieux géographiques identifiés, le Titulaire pourra prétendre au remboursement des frais engagés dans les limites du barème préalablement établi par France Travail et détaillé ci-dessous.

Cette prestation fera l'objet d'une refacturation à France Travail. Le Titulaire fournit tous les justificatifs associés à cette refacturation. Aucun forfait n'est accepté.

Ce remboursement s'entend uniquement sur les sommes réellement engagées et ne pourra excéder le plafond du barème ci-dessous :

<u>Frais de transport</u>
Remboursement sur la base du tarif A/R Avion en classe économique (si le trajet en train est supérieur à 3 heures de temps),
Remboursement sur la base du tarif A/R SNCF en seconde classe,
Taxi (à mutualiser autant que faire se peut) si absence de transport en commun.

Frais d'hébergement
Mission de moins d'un mois : Hôtel + petit déjeuner plafonnés à 110 € TTC en province et plafonnés à 130 € TTC en région parisienne.

Frais de restauration
Repas plafonné à 22 € TTC le soir et 18 € TTC le midi.

Ce barème est susceptible d'évoluer en fonction de la politique interne de déplacement et de remboursement de frais de France Travail. Une telle évolution sera formalisée auprès du Titulaire par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception, lequel vaudra entrée en vigueur des nouveaux plafonds.

13.1.2 – Forme des prix – Prix de règlement

Le prix de référence et le taux de remise applicable sont ceux figurant à l'annexe financière du présent marché.
Le taux de remise est applicable pendant toute la durée du marché.

Ce prix est réputé établi aux conditions économiques du mois de dépôt des offres.

Tous les prix sont définitifs et intangibles, hors clause de variation de prix.

Les prix sont actualisables en fonction de la date à laquelle le Titulaire a remis son offre et la date de début d'exécution des prestations. Le nouveau tarif accepté par France Travail sera considéré comme tarif contractuel de référence dans le cadre de l'exécution du marché. L'actualisation se fait à la baisse comme à la hausse.

Modalités de variation des prix

Les prix sont fermes et définitifs pour les deux premières années du contrat.

Au-delà de cette durée, les prix initiaux sont annuellement révisables à chaque date-anniversaire de notification de l'accord-cadre, par application de la formule suivante :

$$P = P0 [0,60 + 0,40 * (CPF\ 62.02 / CPF\ 62.020)]$$

Dans laquelle,
P : prix révisé ;
P0 : prix initial ;
CPF 62.02 : valeur de l'indice CPF62.02 du 3ème mois précédant la date anniversaire de la révision des prix (n).
CPF 62.020 : valeur de l'indice CPF62.02 de l'année précédant la révision (n-1)

Le titulaire adressera au Client, au minimum 30 jours calendaires, avant le dernier jour de l'année d'exécution du contrat, les prix révisés pour validation.
Les prix révisés sont transmis sous format Excel. Le titulaire donnera toute précision utile justifiant ce nouveau tarif. Les nouveaux prix révisés entrent en vigueur à compter de la date de révision (date anniversaire de notification du contrat).

Ils s'appliquent aux commandes émises à compter de leur entrée en vigueur.

Clause de sauvegarde

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier, sans indemnité, la partie non exécutée du marché à la date du changement de tarifs, lorsque ce changement de tarif conduit à une augmentation globale annuelle supérieure à 3% des prix HT.

Offres promotionnelles

Le Titulaire fait bénéficier France Travail des prix ou offres promotionnelles qu'il est susceptible de proposer.

Ces prix de référence ou taux de remise s'appliquent au marché pendant la période promotionnelle à condition qu'ils conduisent à un montant de commande inférieur à celui qu'il aurait été par application des prix nets remisés. A l'issue de la période promotionnelle, le précédent barème est à nouveau applicable de plein droit.

Les matériels proposés évolueront en fonction des dernières innovations technologiques et devront être au moins équivalents sur le plan technique.

13.2 – MODALITES DE REGLEMENT

13.2.1 – Echéancier de paiement

Offre de base :

Unité d'œuvre	Désignation de l'unité d'œuvre	Métrique	Conditions de paiement
UO1	UO1 : Mise à disposition d'une solution de signature électronique		
1.1	Mise en service de la solution (paramétrage API, personnalisation, tests)	Forfaitaire (1 seule commande)	30% à la commande 70% à la réception
UO2	UO2 : Maintenance d'une solution de signature électronique		
2.1	Redevance annuelle utilisation, maintenance & assistance de la solution	Forfaitaire mensuel	Redevance payée mensuellement à terme échu
Unité d'œuvre	Désignation de l'unité d'œuvre	Métrique	Conditions de paiement
UO3	Fourniture d'une solution de signature électronique, de certificats qualifiés et de scellement de document		

UO3.1	Fourniture de signature simple (eIDAS niveau 2)	Unitaire (prix à la signature)	
UO3.2	Fourniture de signature avancée (eIDAS niveau 3)	Unitaire (prix à la signature)	Redevance payée mensuellement, à terme échu.
UO3.3	Fourniture de signature avancée (eIDAS niveau 4)	Unitaire (prix à la signature)	
UO3.4	OTP : Envoi de SMS	Unitaire (par SMS)	Redevance payée mensuellement, à terme échu.
UO3.5	Scellement de document	Unitaire (prix à l'unité)	
UO4	Prestations complémentaires (expertise, développement, formation)		
Unité d'œuvre	Désignation de l'unité d'œuvre	Métrique	Conditions de paiement
UO4.1	Expert fonctionnel	Forfaitaire pour 1 jour	Paiement à 100% du prix de l'unité d'œuvre concernée au PV de réception
UO4.2	Expert technique		
UO4.3 4.4 et 4.5	Développements spécifiques	Forfaitaire unitaire pour 1 jour, 3 jours et 5 jours	- 70% du prix de l'unité d'œuvre concernée, après la livraison de la prestation - 30% du prix de l'unité d'œuvre concernée, soit le solde du prix, à l'approbation définitive de la prestation concernée, c'est-à-dire la VSR
UO4.6	Formation	Forfaitaire pour 1/2 journée	Paiement à 100% du prix de l'unité d'œuvre concernée au PV de réception
UO4.7	Ajout d'un nouvel environnement	Forfaitaire unitaire	- 70% du prix de l'unité d'œuvre concernée, après la livraison de la prestation - 30% du prix de l'unité d'œuvre concernée, soit le solde du prix, à l'approbation définitive de la prestation concernée, c'est-à-dire la VSR

U04.8 et 4.9	Commande d'un support de signature Eidas 3 & 4 (clé USB, carte à puces ou autre support)	Par support	Paiement à 100% du prix de l'unité d'œuvre concernée à la réception du matériel
U04.10	Réversibilité	Forfaitaire (1 seule commande)	Paiement à 100% du prix de l'unité d'œuvre concernée, une fois la phase effectuée et validée par le Client (PV de réception de fin de phase de réversibilité approuvé par le Client).

Pour la variante :

Dans l'éventualité où la variante serait retenue, le forfait annuel sera engagé annuellement et le paiement s'effectuera terme à échoir.
Pour la 1ère année et dernière année du marché, le paiement s'effectuera prorata temporise de l'année écoulée.

13.2.1 – Avances

La notification de tout bon de commande d'un montant supérieur à 50 000 euros HT et d'une durée d'exécution supérieure à deux mois ouvre droit au versement d'une avance dans les conditions définies par les articles R2191-3 à R2191-19 du Code de la commande publique.

13.2.2 – Versement des acomptes

Les prestations ayant donné lieu à un commencement d'exécution ouvrent droit au versement d'acomptes dont la périodicité est fixée au maximum à trois mois. S'il entend bénéficier d'un acompte, le Titulaire adresse une demande décrivant les prestations effectuées et leur montant. Le montant de l'acompte est arrêté par France Travail, en tenant compte le cas échéant du remboursement de l'avance ou des pénalités dues.

Les acomptes ne présentent pas le caractère d'un règlement partiel définitif.

13.2.3 – Facturation

Toute facture du Titulaire doit comprendre les mentions légales obligatoires en vigueur :

- le nom et l'adresse du Titulaire,
- l'intitulé et le numéro du marché,
- la référence et la date du bon de commande France Travail,
- la désignation et le décompte des prestations réalisées,
- la date d'établissement et le numéro de la facture,
- le montant total HT, le taux de TVA applicable et son montant, le montant total TTC,
- le nom du service destinataire chez France Travail.

Le Titulaire est tenu de respecter toute pratique et mention habituelle demandée par France Travail y compris la facturation le cas échéant.

Toute facture doit être accompagnée des pièces justificatives, signées par France Travail et stipulant expressément sa validation. A défaut, la facture sera rejetée.

Dans le cas où le Titulaire est un groupement momentané d'opérateurs économiques, les factures sont émises par le mandataire du groupement ; les sommes dues en exécution du marché sont versées sur le compte unique, géré par le mandataire du groupement et dont les coordonnées figurent à l'acte d'engagement du présent marché.

France Travail réceptionne les factures du Titulaire via la solution de facturation électronique Chorus Portail Pro, obligatoire pour les émetteurs de factures à destination de l'Etat, des collectivités locales et leurs établissements publics.

13.2.4 – Paiement direct

Groupement

Chaque membre d'un groupement peut obtenir de France Travail le paiement direct d'une prestation effectuée par ce membre sous réserve que France Travail reçoive préalablement du mandataire (ou de tout représentant du groupement pour valider cette opération) la facture correspondante, accompagnée :

- des pièces justificatives correspondantes
- de l'inscription « Bon à payer » (ou accord équivalent) apposée au nom du groupement
- des adresses de facturation du membre concerné (notamment son/ses RIB).

Sous-traitance

Conformément aux dispositions relatives à la sous-traitance du Code de la commande publique, un sous-traitant peut obtenir le paiement direct d'une prestation sous réserve de l'acceptation de France Travail et de l'agrément de ses conditions de paiement.

Lorsque le montant du contrat de sous-traitance est égal ou supérieur à 600 Euros TTC, le sous-traitant est payé directement pour la partie du marché dont il assure l'exécution.

Le sous-traitant admis au paiement direct adresse sa demande de paiement au Titulaire, sous pli recommandé avec accusé de réception, ou la remet au Titulaire contre récépissé. La demande de paiement au nom de France Travail comprend les informations suivantes :

- la référence du marché ;
- le nom du Titulaire ;
- la référence de la facture correspondant à la demande de paiement direct ;
- toute pièce justificative.

Le Titulaire dispose d'un délai de quinze jours à compter de la signature de l'accusé de réception ou du récépissé pour donner son accord ou notifier un refus, d'une part, au sous-traitant et, d'autre part, à France Travail.

Le sous-traitant adresse également sa demande de paiement à France Travail, accompagnée des copies des factures adressées au Titulaire et de l'accusé de réception ou du récépissé attestant que le Titulaire a bien reçu la demande ou de l'avis postal attestant que le pli a été refusé ou n'a pas été réclamé.

France Travail adresse sans délai au Titulaire une copie des factures produites par le sous-traitant et l'informe des paiements qu'il effectue au sous-traitant.

Si le Titulaire remplit les conditions pour bénéficier d'une avance, une avance est versée sur leur demande, aux sous-traitants bénéficiaires du paiement direct.

13.2.5 – Retard de paiement et pénalités

Chaque facture est payable à **trente (30) jours** date de réception de facture par France Travail.

Le retard de paiement fait courir de plein droit des intérêts moratoires et donne lieu au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux 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. Le taux de l'intérêt légal retenu est le taux en vigueur au jour de réception de la facture.

Les intérêts moratoires sont calculés sur le montant total de la facture mensuelle toutes taxes comprises. Ils sont décomptés à partir de la date d'exigibilité jusqu'à la date de paiement effectif de la facture.

ARTICLE 14 – RESPONSABILITE – ASSURANCES

14.1 – RESPONSABILITE

Les préjudices de toute natures causées au personnel ou aux biens de France Travail par le Titulaire, du fait de l'exécution du marché sont à la charge du Titulaire.

Les préjudices de toute natures causées au personnel ou aux biens du Titulaire par France Travail, du fait de l'exécution du marché sont à la charge de France Travail.

La réparation des préjudices directs hors pénalités, que pourra réclamer France Travail est limitée à **une (1) fois le total HT du montant du marché** hors faute lourde, faute dolosive ou manquement qui contredit la portée de l'obligation essentielle incombant au Titulaire ou qui vide toute substance à cette dernière.

Au titre de dommages indirects, la responsabilité du Titulaire ne peut pas être engagée en cas de pertes de bénéfices, de pertes de revenu ou d'économies escomptées non réalisées.

Le Titulaire n'est admis à s'exonérer, même partiellement, des responsabilités encourues par lui en application de cet article, que pour autant qu'il apporte la preuve que les dommages résultent du fait de France Travail ou d'un cas de force majeure non susceptible d'être couvert par une assurance.

Le Titulaire ne saurait se prévaloir, pour éluder sa responsabilité, de tout fait, même non fautif, commis par ses sous-traitants.

L'acceptation et l'agrément des sous-traitants par France Travail ne dégage en rien la responsabilité du Titulaire et n'implique en aucun cas une responsabilité de France Travail.

L'existence d'assurances n'est pas considérée comme limitant les responsabilités encourues et les garanties dues par le Titulaire.

Le Titulaire garantit France Travail contre tout recours ou action, réclamation et/ou demandes de personnes tierces en raison d'un manquement, d'un défaut d'alerte, mise en garde et conseil ou d'une défaillance eu égard à la réglementation.

Si France Travail fait l'objet d'une assignation fondée sur l'un des droits mentionnés au présent article, France Travail :

- avise le Titulaire dans les plus brefs délais à compter de l'assignation et/ou du recours reçu ;
- l'appelle en cause en qualité de garant.

14.1.1 – Indemnisation pour atteinte à l'honneur ou à la considération de France Travail

En cas de défaillance du Titulaire à un de ses engagements contractuels ayant pour conséquence une diffusion publique susceptible de porter atteinte à l'honneur ou à la considération de France Travail, le Titulaire indemnise France Travail à hauteur de 10 000 euros pour l'ensemble des éléments diffusés à l'occasion de la défaillance.

Le Titulaire prend toute mesure nécessaire afin de ne pas aggraver la situation, et pour rétablir dans la mesure du possible l'honneur ou la considération de France Travail auprès du public.

14.2 – ASSURANCES

Le Titulaire contracte et maintient, à ses frais, pendant toute la durée de ses obligations contractuelles et/ou légales, un contrat d'assurance de responsabilité civile et professionnelle couvrant l'ensemble des activités du marché et garantissant sa responsabilité à l'égard de France Travail et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Il s'assure de :

- toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité délictuelle et/ou contractuelle, du fait ou à l'occasion de l'exécution des prestations et pour les dommages de toute nature, corporels matériels et immatériels causés à France Travail, survenant tant pendant l'exécution des prestations qu'après leur réception.

L'ensemble des garanties prennent effet à compter de la notification du marché.

Le Titulaire produit les attestations d'assurance en cours de validité, datant de moins de trois mois dans un délai de **quinze jours calendaires** à compter de la demande de France Travail.

En cas de carence du Titulaire, France Travail se réserve le droit de verser directement aux compagnies d'assurances les primes qui pourraient leur rester dues au titre du présent marché. Celles-ci seront prélevées sur le solde dû au Titulaire. Si cette procédure s'avère inapplicable, France Travail se réserve le droit de souscrire les assurances nécessaires aux frais et pour le compte du Titulaire défaillant. France Travail peut se substituer au Titulaire défaillant et en déduire les montants correspondants par précompte.

En particulier :

- Aucune limitation de garanties d'assurance en nature ou en montant ne peut être opposable à France Travail ;

- L'existence d'assurances n'est pas considérée comme limitant les responsabilités encourues et les garanties dues par le Titulaire ;

- Le Titulaire signale à France Travail toutes les modifications apportées aux contrats en cours (assureurs, nature et montant des garanties et des franchises, etc.) et s'assure que les garanties

sont maintenues. Il notifie à France Travail, tout fait susceptible de provoquer la suspension ou la résiliation des garanties des différentes polices souscrites. En cas de couverture insuffisante, France Travail se réserve le droit d'exiger du Titulaire (et/ou de ses sous-traitants ou de ses fabricants) la souscription d'une assurance complémentaire ;

- Après remise de son offre, le Titulaire ne peut répercuter aucun surcoût à France Travail demandé par son assureur.

ARTICLE 15 – CONTROLE SEMESTRIEL

Dans le cadre de l'obligation de contrôle semestriel des obligations fiscales et sociales du Titulaire, France Travail met à disposition une plate-forme en ligne à l'adresse suivante : https://provigis.com/ ou à défaut nous être communiqué par le biais de toute autre plateforme ou moyen librement accessible et sans frais par France Travail

Le dépôt des documents doit s'effectuer tous les six mois à compter de la notification du marché et ce jusqu'à la fin de son exécution :

- Une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale, prévue à l'article L.243-15 du Code de sécurité sociale, émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions datant de moins de 6 mois (articles D.8222-5-1° du Code du travail et D. 243-15 du Code de sécurité sociale). France Travail s'assurera de l'authenticité de cette attestation, auprès de l'organisme de recouvrement des cotisations de sécurité sociale ;
- La liste nominative des salariés étrangers soumis à autorisation de travail ;

Le Titulaire établi ou domicilié à l'étranger produit tous les six mois les pièces exigées à l'article D.8222-7 du Code du travail.

L'article D.8222-5 du Code du travail impose au Titulaire de procéder à ces mêmes vérifications à l'égard de ses sous-traitants, dès lors que l'obligation de ceux-ci excède un montant de 5000 € HT (article R.8222-1 du Code du travail).

Les prestations doivent être réalisées par des personnes régulièrement employées conformément aux articles L.8221-3 et suivants du Code du travail.

S'il est fait appel à des salariés de nationalité étrangère, le Titulaire doit s'assurer qu'ils sont autorisés à exercer une activité professionnelle en France. A défaut, le Titulaire s'expose à l'application des sanctions prévues par les dispositions du Code du travail.

ARTICLE 16 – CONFIDENTIALITE

France Travail et le Titulaire gardent confidentielles toutes données et informations dont ils ont connaissance au cours de l'exécution du marché, qu'elles soient expressément identifiées comme confidentielles ou manifestement non publiques. Ils font respecter par leur personnel et intervenants le secret le plus absolu.

Sans que cela soit exhaustif, les informations confidentielles désignent toutes les informations techniques, savoir-faire relatif aux inventions, concepts, programmes informatiques, spécifications techniques, procédés, modèles,

données, code source, code objet, documentation, diagrammes, toute information financière, budgétaire, comptable ainsi que toute information relative à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets, les fournisseurs.

Le Titulaire :

- ne prend aucune copie des documents et supports d'informations confiés par France Travail pour l'exécution des prestations ;
- utilise les documents et informations aux seules fins d'exécution des prestations ;
- ne communique pas ces documents et informations à un tiers à l'exception des personnes ayant qualité pour en connaître au titre du marché ;
- prend les mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du marché ;
- informe son personnel ou ses sous-traitants éventuels de leur obligation de confidentialité, discrétion et de sécurité ;
- prend les mesures pour assurer la sécurité des informations et des documents pendant la phase d'exécution des prestations jusqu'à la date de destruction des données.

France Travail se réserve le droit de procéder à toute vérification paraissant utile, pour vérifier le respect des obligations du Titulaire dans les conditions de l'article « Audit ». La responsabilité du Titulaire est engagée de plein droit notamment en cas de divulgation susceptible de nuire aux intérêts de France Travail.

Le Titulaire est délié de l'obligation de confidentialité au cas où la divulgation des informations confidentielles serait exigée par une obligation légale ou par une décision judiciaire mais seulement dans la limite de ce qui est nécessaire et sous réserve d'avoir informé France Travail de cette obligation de divulgation.

N'entrent pas dans le cadre de la confidentialité, les informations dont la partie peut apporter la preuve :

- qu'elles sont entrées dans le domaine public en l'absence de toute faute qui lui soit imputable ;
- qu'elles étaient déjà connues d'elle antérieurement, pour les avoir reçus d'un tiers de manière illicite ;
- ou qu'elles sont le résultat de travaux internes entrepris de bonne foi par les membres de son personnel n'ayant pas eu accès à ces informations confidentielles ;
- ou que leur divulgation est autorisée par écrit par l'autre partie.

Cette clause continue de lier les parties et leurs ayants droits après expiration du contrat, sans limite de durée.

ARTICLE 17 – FORCE MAJEURE

Il y a force majeure lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Pour les besoins du présent article, la force majeure inclut la force majeure chez le(s) sous-traitant(s).

Toute partie entendant invoquer un cas de force majeure doit, sous peine de ne pouvoir s'en prévaloir, informer l'autre partie dans le délai de 48 heures à partir de la survenance de l'événement, quel que soit l'évènement, en justifiant son caractère **imprévisible et irrésistible**, la mettant selon elle dans l'impossibilité de respecter ses obligations. Elle indiquera les dispositions prises, qu'elle compte prendre ou qu'elle estimerait nécessaire de prendre alors qu'elle est dans l'impossibilité de le faire par elle-même, ainsi que la durée prévisible du cas de force majeure.

Effets :

a) Dans le cas d'un **empêchement temporaire** l'application de la force majeur emporte **suspension** de l'obligation concernée par la force majeure, hormis dans le cas où le Titulaire s'engage à fournir sa prestation même en cas de cause majeure, ou que le retard résultant de cette suspension est de nature à entraîner la résiliation du contrat. Ainsi si le Titulaire n'exécute pas ses autres obligations, il se verra appliquer les pénalités prévues au présent contrat.

b) L'impossibilité d'exécuter la prestation **libère le débiteur** à due concurrence lorsqu'elle procède d'un cas de force majeure et qu'elle est **définitive**, à moins qu'il n'ait convenu de s'en charger ou qu'il ait été mis en demeure préalablement à la survenance du fait. Dans tous les cas pour le besoin du présent contrat, il est définitif lorsque sa durée dépasse 3 mois à compter de sa survenance.

c) Par ailleurs en cas d'**impossibilité définitive**, le contrat pourra être **résilié de plein droit** et les parties seront **libérées de leur(s) obligation**(s) hormis celles relatives aux stipulations qui par leur nature survivent au contrat telles que la propriété intellectuelle, la confidentialité et la clause d'attribution de juridiction.

La force majeure n'ouvre droit à aucune indemnité au bénéfice du Titulaire.

Les phénomènes naturels de caractère non exceptionnels ne sont, en aucun cas, considérés comme des cas de force majeure susceptibles de donner lieu à une prolongation de délai.

Les arrêts de travail, les grèves et tout comportement du personnel du Titulaire ou de ses sous-traitants ne relèvent pas de la force majeure. Il lui appartient de prendre toutes les mesures nécessaires afin de remplacer le personnel ou le sous-traitant défaillant.

ARTICLE 18 – RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Le Titulaire veille à ce que les prestations effectuées respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes, et de préservation du voisinage. Il doit être en mesure d'en justifier, en cours d'exécution du marché et pendant la période de garantie des prestations, sur simple demande de France Travail.

18.1 - CLAUSE D'INSERTION SOCIALE

18.1.1 - Définition de l'engagement

Le titulaire s'engage, dans le cadre de l'exécution du marché, à conduire en direction des demandeurs d'emploi en reconversion professionnelle des actions d'immersion professionnelle ayant pour objet soit de découvrir un métier ou un secteur d'activité, soit confirmer leur choix de projet professionnel soi d'initier une démarche de recrutement.

Sous peine d'application des pénalités prévues à l'article « Pénalités » du présent contrat, le titulaire réserve à ces personnes, à compter de sa date de notification, au minimum 5 jours d'immersion en milieu professionnel par tranche de 40 000€ HT de Chiffres d'Affaires sur la durée ferme d'exécution du marché.

Cet engagement s'applique pendant toute la durée du marché, y compris au cours des périodes de reconduction.

Pour satisfaire cet engagement, le titulaire accueille dans le cadre d'une ou plusieurs « périodes de mise en situation en milieu de travail « (ou PMSMP) toute personnes en recherche d'emploi faisant l'objet d'un accompagnement personnalisé par une structure pouvant prescrire des PMSMP.

Ces personnes faisant l'objet d'un accompagnement personnalisé sont notamment :

- Les personnes sans activité en parcours d'insertion :

→ Les Demandeurs d'emploi, inscrits ou non auprès de France Travail,
→ Les Jeunes en demande d'insertion suivis par les missions locales,
→ Les Demandeurs d'emploi reconnus travailleurs handicapés, accompagnés par France Travail ou des Cap emploi ;
→ Les Bénéficiaires du RSA, au titre des actions mises en œuvre dans le cadre de leur contrat d'engagements.

- Les personnes en activité engagées dans une démarche d'insertion ou de réorientation professionnelle :

→ Les Salariés accompagnés par les structures de l'IAE (Insertion par l'Activité Economique), directement prescriptrices ;
→ les Travailleurs handicapés accueillis en ESAT (Etablissement et service d'aide par le travail) ou salariés d'entreprises adaptées ;
→ les Salariés en parcours emploi compétences, prescrit dans le cadre du contrat unique d'insertion (CUI) ;
→ les Salariés menacés d'inaptitude dans le cadre d'une démarche de maintien dans l'emploi ou de reconversion ;
→ les Salariés engagés dans une démarche active de recherche d'emploi, inscrits à ce titre à France Travail, notamment dans le cadre d'anticipation de difficultés économiques.

Pour information, les structures pouvant prescrire une PMSMP sont notamment :

→ France Travail
→ des missions locales,
→ des Cap emploi ;
→ des structures d'insertion par l'activité économique (SIAE), à l'exception des ETTI : entreprises d'insertion (EI), associations intermédiaires (AI), ateliers chantiers d'insertion (ACI).
→ des conseils départementaux, par l'intermédiaire de leurs présidents ;
→ des organismes proposant des actions de préparation à l'apprentissage. des prescripteurs « mandatés » à cet effet par un prescripteur de plein droit : organismes employant ou accompagnant des personnes éligibles aux PMSMP, et liés soit à France Travail, soit à une mission locale, soit à un Cap emploi, soit à un conseil départemental, par une convention les autorisant à prescrire des PMSMP sur un périmètre donné.

Plus généralement, le titulaire peut, pour faciliter la mise en œuvre de cet engagement d'immersion professionnelle se rapprocher de France Travail.

18.1.2 - Modalité de contrôle de l'engagement

Le suivi de la réalisation de l'engagement d'insertion professionnelle s'effectue auprès de la Direction Achats et Marchés par le titulaire dans un délai maximum de quinze jours à l'issue de chaque année d'exécution du marché de la manière suivante :

- par une déclaration du titulaire du nombre de jours d'immersion professionnelle réalisés au cours de l'année d'exécution du marché ;

- par la transmission par le titulaire dans un délai maximum de quinze jours à l'issue de chaque année d'exécution du marché de tous les éléments permettant le contrôle de la réalisation de son engagement, notamment la copie de la ou des conventions de PMSMP justifiant du nombre de jours d'immersion professionnelle réalisés
- et par la réponse du titulaire à toute sollicitation de France Travail portant sur son engagement d'insertion professionnelle.

ARTICLE 19 – CLAUSE DE PROGRES

Les parties s'inscrivent dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des services et prestations délivrées dans le marché en matière d'écoconception et d'accessibilité. Dans cette perspective, les parties conviennent d'élaborer conjointement un plan de progrès pour chacune des deux thématiques dans un délai de six (6) mois à compter de la notification du marché.

1)Le plan de progrès « écoconception » s'articule autour des axes définis, ci-après :

- Axe 1 : réduction de la consommation de ressources informatiques ;
- Axe 2 : lutte contre l'obsolescence des équipements, qu'il s'agisse des équipements utilisateurs ou des équipements réseau ou serveur.

2)Le plan de progrès « accessibilité » s'articule autour de l'axe définis, ci-après :

- Axe 1 : conformité à la norme RGAA.

Elaboration du plan de progrès
La démarche est initiée par le titulaire du marché dans un délai de 6 mois à compter de la notification du marché. Il présente des propositions d'amélioration en tenant compte des retours d'expérience capitalisés à l'issue de cette période d'exécution. Sur la base de cette proposition, les parties engagent des discussions afin d'élaborer le plan de progrès initial.

Suivi et pilotage du plan de progrès
Les parties conviennent d'opérer un suivi régulier des actions mises en œuvre et d'établir annuellement un bilan du plan de progrès élaboré conjointement. Ce bilan détaille notamment les actions engagées, les résultats constatés, les difficultés rencontrées et le cas échéant propose des ajustements du plan de progrès initial.

Les parties détaillent dans le plan de progrès :

- les objectifs ;
- les indicateurs de mesure ;
- les actions à la charge du titulaire ;
- les actions à la charge de France Travail ;
- les moyens et ressources mobilisés par chacune des parties ;
- le calendrier prévisionnel de chacune des actions.

A préciser que le non-respect de cette obligation par le Titulaire entrainera l'application d'une pénalité, après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours calendaires (cf. Article 12 du contrat).

ARTICLE 20 – TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

20.1 – REGLEMENTATION APPLICABLE

France Travail et le Titulaire respectent la réglementation applicable aux traitements de données à caractère personnel notamment le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 ci-après « règlement général sur la protection des données (RGPD) » ainsi que la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

En cas d'évolution de la législation en matière de protection des données, les modifications peuvent donner lieu à la signature d'un avenant que le Titulaire ne peut refuser et/ou à l'envoi d'un courrier énumérant les nouvelles obligations en résultant pour le Titulaire.

Le Titulaire ne peut prétendre à aucune indemnité du fait de sa mise en conformité avec la législation sauf s'il justifie de la mise en œuvre d'opérations de personnalisation spécifiques à France Travail dépassant les obligations imposées par la réglementation en vigueur.

Il est rappelé qu'en raison du caractère hautement personnel des données concernées, le traitement et l'hébergement des données s'effectuent uniquement et impérativement sur le territoire de l'Union Européenne (ou territoire bénéficiant d'une reconnaissance par la Commission européenne d'un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel).

20.2 – DESCRIPTION DU TRAITEMENT

Pour les besoins d'exécution du marché, le Titulaire est susceptible d'avoir accès à des données à caractère personnel dont la nature est définie dans le cahier des charges, le présent contrat et son annexe description du traitement des données à caractère personnel.
France Travail demeure le responsable de traitement et le Titulaire agit en qualité de sous-traitant tel que défini par le RGPD. La nature des opérations est susceptible d'évoluer en cours d'exécution du marché selon la réglementation en vigueur.

Le traitement est fondé notamment sur :
- l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles pour la signature des documents liés au contrat de travail des agents ou futurs agents de France Travail ;

– L'exécution des missions d'intérêt public fixées à l'article L. 5312-1 du code du travail pour les documents qui sont signés par les usagers, prestataires ou partenaires de France Travail, ou qui leur sont destinés ;

– l'intérêt légitime de France Travail, pour la signature des documents se rapportant aux activités strictement internes de France Travail

- l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles pour la signature des documents liés aux achats et contrats de la commande publique de France Travail.

En complément des précisions apportées par le cahier des charges, les finalités du traitement sont les suivantes : Permettre la signature électronique de documents par France Travail et ses agents, usagers, prestataires ou partenaires afin de garantir l'intégrité du document, l'identité du signataire et fluidifier le circuit de signature, jusqu'à son entrée dans le système de gestion électronique des documents.

Les personnes concernées par les opérations de traitement sont :

- Agents de France Travail ou futurs agents de France Travail,
- Usagers de France Travail.
- Représentants des prestataires de France Travail.
- Représentants des partenaires de France Travail

La nature des opérations de traitement est notamment décrite dans le cahier des charges et dans l'annexe descriptions du traitement de données et comprend notamment : consultation, extraction, stockage, conservation, etc.

Les données personnelles accessibles au personnel autorisé du Titulaire sont déclinées ci-après :
Identification : nom, prénom, adresse de courrier électronique, téléphone, identifiant informatique spécifique, signature électronique, justificatifs d'identité.
Vie professionnelle : structure de rattachement de l'agent France Travail, application métier à l'origine du processus de signature, nom du document dans le parapheur, état d'avancement du processus de signature, contenu des documents signés.
Données de connexion ou traces : données relatives à l'application France Travail interconnectée avec le parapheur électronique (nom de l'application, code du composant France Travail, Url de l'outil de gestion électronique des documents de France Travail, mot de passe (haché), url d'accès au système d'information du prestataire de signature électronique, état d'avancement du processus de signature, fichier de preuve de signature électronique.

Toute réutilisation commerciale ou non commerciale des données à caractère personnel est interdite.

20.3 – OBLIGATIONS DE FRANCE TRAVAIL VIS-A-VIS DU TITULAIRE

France Travail :

- documente par écrit toutes ses instructions concernant le traitement des données ;
- veille au respect des obligations prévues par législation sur la protection des données
- supervise le traitement, y compris réalise des audits auprès du Titulaire.

20.4 – OBLIGATIONS DU TITULAIRE VIS-A-VIS DE France Travail

Le Titulaire s'engage à :

- prendre en compte les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut s'agissant des outils, produits, applications ou services ;
- traiter les données uniquement pour les finalités décrites par les documents contractuels et conformément aux instructions documentées de France Travail ;
- s'abstenir d'agir d'une manière qui entraînerait une violation de la réglementation par France Travail ;
- alerter et transmettre à France Travail ses observations écrites et motivées dans les plus brefs délais si une de ses instructions constitue une violation de la législation en matière de protection de données ou s'il détecte un risque de non-conformité ;
- informer France Travail, avant et au cours du traitement, de toute obligation juridique à laquelle il est tenu en vertu de la législation sur la protection des données, de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;

- veiller à ce que toutes les personnes autorisées à traiter les données respectent la confidentialité requise et reçoivent une formation suffisante ;
- mettre à disposition de France Travail l'ensemble des informations nécessaires permettant de démontrer le respect de ses obligations en matière de protection des données personnelles, ou permettant la réalisation d'audits sur pièces ou sur place, par France Travail, un organisme mandaté par ses soins à cet effet ayant préalablement signé un engagement de confidentialité ou toute autorité de contrôle à laquelle France Travail est soumis. Le Titulaire contribue également à ces audits ;
- dans le cas où il a recours à un sous-traitant, s'assurer que ce dernier présente les mêmes garanties suffisantes sur la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées.

La qualité de responsable de traitement de France Travail n'exclut pas la responsabilité directe du Titulaire et de son éventuel sous-traitant pour tout manquement à leurs obligations.

20.5 – MESURES DE SECURITE

Conformément aux exigences exprimées par le cahier des charges, le Titulaire met en œuvre toutes les mesures techniques, organisationnelles, de sécurité et de confidentialité nécessaires et appropriées à la conformité du traitement. Il assure :

- la confidentialité des informations en empêchant leur divulgation à des tiers non autorisés ;
- l'intégrité des informations en empêchant leur modification ou destruction en dehors du cadre du traitement ;
- la disponibilité des informations, leur conservation et la disponibilité des systèmes d'information utilisés dans le cadre du traitement ;
- la traçabilité des opérations effectuées. Il tient à disposition de France Travail les traces de connexion aux données traitées par le personnel et/ou les intervenants autorisés et, le cas échéant, des personnes concernées. Il informe France Travail en cas de survenance d'une anomalie.

Ces mesures techniques et organisationnelles de sécurité mise en œuvre doivent répondre aux exigences de sécurité communiquées par France Travail (Cf. document annexé au marché intitulé « SSI-REG-TST_Hébergement services en ligne ou Cloud_V1.1-1 »).

Le Titulaire communique à France Travail la survenance de toute faille de sécurité entraînant des conséquences directes ou indirectes sur le traitement. Cette communication est effectuée dans les plus brefs délais et au maximum trente-six heures après la découverte de la faille de sécurité.

France Travail est responsable des lignes de communication, y compris Internet, utilisées pour se connecter aux installations du Titulaire. Le Titulaire n'est pas responsable de la fiabilité ni de la disponibilité des lignes de communication utilisées par France Travail pour accéder aux services.

<u>Interlocuteur sécurité :</u>

Pour faciliter le suivi des engagements sécurité liés à la sécurité des données, un contact privilégié doit être identifié chez le Titulaire. Au sein de France Travail, le RSSI est le contact privilégié avec possibilité de délégation.

<u>Plan d'assurance sécurité (PAS)</u>

Toutes les mesures de sécurité mises en œuvre par le Titulaire en réponse aux exigences de sécurité de France Travail sont détaillées dans le Plan d'Assurance Sécurité (PAS). Le Titulaire est responsable de la rédaction initiale

du PAS ainsi que de ses évolutions nécessaires pour satisfaire aux exigences de sécurité de France Travail (cf. ci-joint le PAS mis à jour par le Titulaire)

Les mesures suivantes doivent être détaillées dans le PAS :

- protection en intégrité des journaux d'événements du service contre toute personne accédant aux plateformes hébergeant le service (utilisateurs et administrateurs de l'entreprise, administrateurs du Titulaire, etc.),
- protection des échanges entre le système d'information du Titulaire et le système d'information de France Travail,
- les mesures de sécurité mises en œuvre et sa capacité à protéger les informations confiées. Le Titulaire doit apporter la preuve de son niveau de conformité (certification, rapport d'audit tiers, etc.).

Le Titulaire maintient dans le temps le niveau de sécurité et le respect des exigences formalisées dans le PAS. Le Titulaire contrôle périodiquement le niveau de sécurité (contrôles permanents/indicateurs de sécurité et audits de sécurité réguliers).

20.6 – SOUS-TRAITANCE

Le Titulaire sollicite une autorisation écrite préalable et spécifique en cas de sous-traitance.

Sur demande de France Travail, il peut être demandé au Titulaire de compléter sa demande d'autorisation avec les éléments suivants :

- une présentation globale du sous-traitant et de ses garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées (notamment les ressources, les mesures de sécurité mises en place),
- les activités de traitement sous-traitées.

Le remplacement du sous-traitant est soumis à autorisation écrite préalable de France Travail.

Le contrat conclu entre le Titulaire et le sous-traitant comporte *a minima* l'ensemble des obligations énumérées par le présent article notamment les exigences de sécurité transmises par France Travail.

Le Titulaire s'assure que le sous-traitant ne puisse confier ses prestations à un autre sous-traitant sans autorisation écrite préalable du Titulaire et de France Travail.

Sur demande de France Travail, le Titulaire communique la liste actualisée des sous-traitants et leur localisation physique sur le territoire de l'Union européenne (ou sur le territoire d'un Etat tiers bénéficiant d'une reconnaissance par la Commission européenne d'un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel). Cette liste doit être mise à jour en cas d'évolution des sous-traitants critiques pour la sécurité des traitements.

Le non-respect des obligations du sous-traitant ne constitue pas une cause d'exonération ou d'exclusion de la responsabilité du Titulaire à l'égard de France Travail.

20.7 – NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Titulaire notifie à France Travail dans les meilleurs délais toute violation de données entraînant des conséquences directes ou indirectes sur le traitement des données et toute plainte qui lui serait adressée par une

personne concernée par le traitement. A défaut, cette notification doit intervenir dans les **48 heures** au plus tard après en avoir pris connaissance.

Le Titulaire met en œuvre une politique de sécurité des systèmes d'information de nature à assurer la protection des données sous réserve des informations que le Titulaire doit garder confidentielles, il tient à la disposition de France Travail les documents relatifs à la sécurité des données, et répond aux questions de France Travail relatives aux mesures de sécurité mises en œuvre.

La notification de la violation contient *a minima* :

- la description de la nature de la violation, les catégories et nombre approximatif de personnes concernées et/ou catégories et nombre approximatif d'enregistrement de données personnelles concernées ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ;
- la description des conséquences probables de la violation ;
- les mesures appropriées mises en œuvre afin d'empêcher la poursuite de la violation ou la survenance de violations similaires ;
- les recommandations de sécurité visant à atténuer les effets négatifs potentiels et/ou visant à atténuer les risques de dommage de toute nature ;
- toute documentation utile permettant si nécessaire à France Travail de notifier la violation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

En cours ou après résolution de la violation, le Titulaire fournit à France Travail un rapport récapitulatif comportant les mesures de prévention prises afin de minimiser la survenance ultérieure de cas de violation.

20.8 – INFORMATION ET EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES CONCERNEES

Avec l'assistance du Titulaire, France Travail fournit l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Dans la mesure du possible, le Titulaire aide France Travail à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, et dans certains cas, d'effacement et d'opposition, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).
Dans le cas où les personnes s'adressent au Titulaire, celui-ci envoie ces demandes dès réception par courrier électronique : contact-dpd@francetravail.fr

209 – LIEUX D'HEBERGEMENT

Sauf accord exprès de France Travail, le titulaire et ses sous-traitants traitent les données personnelles uniquement sur le territoire de l'Union Européenne, y compris à des fins de transit. A défaut, le marché peut être résilié.
Sur demande, le titulaire fournit à France Travail la liste exhaustive des pays hébergeant les serveurs de données et des lieux à partir desquels les intervenants ont accès à la solution et à partir desquels les données sont traitées.

20.10 – DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES ET FORMALITES

Le Titulaire communique à France Travail le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données. Il tient un registre des activités de traitement conformément à l'article 30 (2) du règlement européen sur la protection des données.

20.11 – COPIE ET SORT DES DONNEES

Sur demande de France Travail, le Titulaire et ses éventuels sous-traitants fournissent sans délai une copie de l'intégralité des données hébergées dans le même format que celui utilisé par France Travail pour communiquer les données ou à défaut, dans un format structuré, lisible et couramment utilisé.

Les données personnelles ne sont pas conservées au-delà de la durée de conservation fixée par France Travail et/ou du temps nécessaire à l'atteinte des finalités. Dans le cas où le Titulaire est soumis à une obligation légale ou réglementaire de conserver des données personnelles, il en justifie le fondement. Il indique également les mesures prises pour garantir la confidentialité et la non-réutilisation des données.

Au terme du marché ou en cas de résiliation, le Titulaire et ses éventuels sous-traitants restituent sans délai à France Travail et/ou à un tiers désigné l'intégralité des données. Cette restitution est constatée par procès-verbal (PV) daté et signé par France Travail et le Titulaire.

Après restitution, le Titulaire détruit toutes les données et copies dans les plus brefs délais et confirme par écrit la destruction.

20.12 – DOCUMENTATION ET AUDIT

Le Titulaire met à la disposition de France Travail :

- la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par France Travail ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits ;
- les documents relatifs à la sécurité de ses données, notamment la documentation technique nécessaire, les analyses d'impact et/ou de risques produites et la liste détaillée des mesures de sécurité mises en œuvre.

Le Titulaire assiste France Travail dans la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données. Ces analyses d'impact peuvent être effectuées à tout moment dès lors qu'un risque est détecté par le Titulaire ou par France Travail.

Après avoir avisé le Titulaire des thèmes par écrit, conformément à l'article Audit du présent contrat, France Travail peut faire procéder à un audit par ses auditeurs internes ou par un prestataire. Cet audit ne pourra avoir lieu qu'une fois par an.

ARTICLE 21 – SOUS-TRAITANCE

Le Titulaire se conforme aux dispositions de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance et du Code de la commande publique.

Il peut sous-traiter l'exécution de certaines parties du marché à condition d'obtenir l'acceptation de France Travail de chaque sous-traitant proposé et l'agrément de ses conditions de paiement et sous réserve que le montant de la prestation sous-traitée ne soit pas anormalement bas.

L'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement s'effectue dans les conditions suivantes :

Le Titulaire remet à France Travail contre récépissé ou par lettre recommandée avec accusé de réception, un acte spécial de sous-traitance contenant les renseignements mentionnant :

- La nature des prestations sous-traitées ;
- Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- Le montant maximum des sommes à verser au sous-traitant ;
- Les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et, le cas échéant, les modalités de variation des prix ;
- Les capacités économiques, financières, techniques et professionnelles du sous-traitant ;
- une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup d'une interdiction de soumissionner.

Le Titulaire établit qu'aucune cession ni aucun nantissement de créances résultant du marché ne font obstacle au paiement direct du sous-traitant en produisant soit l'exemplaire unique ou le certificat de cessibilité, soit une attestation ou une mainlevée du bénéficiaire de la cession ou du nantissement de créances.

Le sous-traitant peut céder ou nantir tout ou partie de sa créance à concurrence du montant des prestations qui lui sont payées directement.

Le sous-traitant proposé n'est pas autorisé à exécuter les prestations sous-traitées avant acceptation et agrément exprès de ses conditions de paiement. Néanmoins, le silence de France Travail gardé pendant vingt-et-un jour à compter de la réception de la déclaration vaut acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

Lorsque le montant du contrat de sous-traitance est égal ou supérieur à 600 Euros TTC, le sous-traitant, qui a été accepté et dont les conditions de paiement ont été agréées par France Travail, est payé directement, pour la partie du marché dont il assure l'exécution.

Le contrat de sous-traitance ne constitue aucunement un document opposable à France Travail. La sous-traitance n'exonère pas le Titulaire de ses obligations contractuelles.

Le Titulaire fournit à France Travail toutes les pièces et attestations permettant de constater que le sous-traitant satisfait à ses obligations fiscales et sociales et qu'il respecte les dispositions du Code du travail notamment celles concernant le travail dissimulé.

21.1 - DISPOSITIONS PARTICULIERES EN CAS DE SOUS-TRAITANCE ET DE RECOURS A UN FOURNISSEUR CONSIDERE COMME « LIE A LA RUSSIE »

En application de l'article 5 duodecies du règlement n°2022/576 du 22 avril 2022 modifiant le règlement (UE) n°833/2014 concernant des mesures restrictives eu égard aux actions de la Russie déstabilisant la situation en Ukraine, et dès lors que les prestations en cause représentent plus de 10% du montant maximum du marché, le Titulaire s'engage à ne pas avoir recours à un fournisseur, direct ou indirect, qui serait : (i) un ressortissant russe ou une personne physique ou morale, une entité ou un organisme établi en Russie ; (ii) une personne morale, une entité ou un organisme dont plus de 50 % des droits de propriété sont détenus, directement ou indirectement, par une personne ou entité mentionnée au (i) ; (iii) une personne physique ou morale, une entité ou un organisme agissant pour le compte ou selon les instructions d'une personne ou entité mentionnées au (i) ou (ii).

ARTICLE 22 – REVERSIBILITE

22.1 – OBJET ET DUREE DU PROCESSUS DE REVERSIBILITE

Conformément au cahier des charges, le Titulaire assure la réalisation d'un processus de réversibilité sur demande de France Travail. Quel que soit la cause de rupture du contrat (résiliation ou à échéance du marché) le processus de reprise de connaissance par le personnel de France Travail ou d'un nouveau Titulaire s'effectue selon un plan de réversibilité définissant les conditions techniques, juridiques et financières.

Le désengagement consiste pour le Titulaire à :

- former fonctionnellement et techniquement le personnel de France Travail et/ou tout tiers désigné par lui aux applications concernées par la réversibilité ;
- assurer le traitement d'un volume dégressif d'activité ;
- assister la nouvelle équipe en charge de l'activité.

La durée de ce processus de réversibilité dépend du niveau de connaissance technique et fonctionnelle des personnes à former et du volume d'activité de développement et de maintenance à assurer.

Conformément au cahier des charges, la solution doit permettre aux parapheurs, liens de signature et de validation, et liens permettant de télécharger les documents signés, annexes et preuves d'aller à leurs termes et de rester valides et accessibles jusqu'à 60 jours suivant la date de fin de contrat (quel que soit le motif de fin ou résiliation etc.)

Durant cette phase, le Titulaire demeure lié par ses obligations contractuelles. Il met en œuvre toutes les mesures permettant d'éviter une interruption du service en phase de réversibilité.

22.2 – PLAN DE REVERSIBILITE

Le Titulaire et France Travail collaborent en toute bonne foi et se transmettent toutes informations utiles afin que l'activité puisse être reprise conformément au plan de réversibilité. Ils s'informent mutuellement de toute modification et/ou toutes difficultés susceptibles d'être rencontrées et pouvant avoir une incidence sur la réversibilité.

Le plan de réversibilité est élaboré par le Titulaire avec validation par France Travail. Ils définiront ensemble le planning, le volume et les modalités de cette assistance.

Préalablement à la mise en œuvre, le plan de réversibilité fait l'objet d'une validation par France Travail, formalisée par un procès-verbal.

Le plan de réversibilité contient *a minima* les éléments suivants :

- le calendrier d'exécution du plan de réversibilité ;
- le planning détaillé de la cessation des activités de maintenance ;
- la méthode et les moyens envisagés pour ce processus ;
- les procédures de réversibilité ;
- les modalités du transfert de compétences ;
- la liste des livrables associés, les dates et modalités de livraison.

La réversibilité se décompose en :

22.2.1 – Phase de préparation de la réversibilité

Cette phase couvre a minima :

- la description exhaustive des périmètres fonctionnels, techniques et organisationnels concernés,
- l'identification des éléments et des supports d'information à restituer (ex : paramétrages, fichiers, bases de données, documentation, procédures, normes, jeux d'essai, licences et moyens matériels s'il y a lieu),
- l'élaboration des informations qualitatives et quantitatives établissant l'état des lieux de l'activité à reprendre,
- la définition des procédures de restitution de ces éléments et supports d'information,
- la préparation et la construction du planning en concertation avec France Travail et/ou le tiers librement choisi par France Travail,
- l'identification des compétences minimales pour assurer la continuité de service,
- les modalités de recette, y compris les tests des opérations de réversibilité,
- le pilotage du déroulement de la phase.

22.2.2 – Phase d'exécution du plan de réversibilité

Cette phase comporte notamment :

- la mise à jour des éléments et des supports d'information identifiés dans la phase précédente,
- la restitution des éléments et supports d'information conformément au planning élaboré en phase de préparation,
- les formations spécifiques nécessaires à la prise en charge de la solution,
- le recensement des travaux en cours pour définir ceux qui doivent être menés à terme par France Travail et/ou par tout tiers désigné par lui,
- le support et le contrôle durant la phase de maintenance en recouvrement (incluant un reporting hebdomadaire en particulier sur les compétences acquises)
- la recette, y compris les tests, des opérations de réversibilité.

22.2.3 – Phase de bilan de la réversibilité

Cette phase comprend notamment :

- un bilan de réversibilité, comprenant a minima un bilan de la prise de connaissance par France Travail et/ou le tiers désigné par France Travail,

- la destruction des données sensibles dont le Titulaire pourrait être encore en possession.

Une réception des prestations de réversibilité doit avoir lieu au plus tard selon les termes fixés par la commande correspondante.

Les opérations de vérification ont pour objet de contrôler la conformité des prestations et des livrables aux spécifications prévues. Le Titulaire sera évalué sur la qualité des prestations, ainsi que sur le respect des échéances associées.

S'il ne respecte pas la qualité attendue ou les délais, le Titulaire réalise des ajustements à la demande de France Travail dans un délai fixé par écrit par ce dernier et sans frais supplémentaire.

S'il s'avère, à la suite des ajustements opérés, que la qualité des livrables ne répond toujours pas aux attentes de France Travail, ou que les ajustements ne sont pas effectués dans le délai imparti, France Travail peut prononcer la réception des prestations dont la qualité est défaillante avec réfaction ou en prononcer le rejet.

Les décisions de réfaction ou de rejet ne peuvent être prises qu'après que le Titulaire ait pu présenter ses éventuelles observations. Le Titulaire dispose de 10 jours calendaires à compter de la décision de France Travail. A l'issue de ce délai, France Travail fait connaître au Titulaire sa décision soit d'accepter ses observations, soit de maintenir sa décision de rejet ou de réfaction.

La réception avec réfaction consiste en une réduction de prix selon l'étendue des imperfections constatées. Cette réduction est appréciée au cas par cas par France Travail. La date de prise d'effet de la réception avec réfaction est précisée dans la décision ; à défaut c'est la date de notification de cette dernière. Ces décisions sont notifiées au Titulaire par courrier recommandé et/ou par courriel électronique avec accusé de réception.

En cas de rejet, le Titulaire est tenu d'exécuter à ses frais les prestations concernées dans le délai imparti par France Travail.

La réversibilité s'achèvera par la remise à France Travail d'un procès-verbal de fin de processus de réversibilité. La validation de ce procès-verbal par France Travail est soumise à la procédure d'approbation des livrables définie au contrat.

ARTICLE 23 – AUDIT

23.1 – AUDIT DE CONFORMITE, D'EFFICACITE OU SITUATION DE CRISE

Sous réserve du respect d'un préavis minimum de dix jours ouvrés, France Travail, après avoir avisé le Titulaire et en lui précisant les thèmes par écrit, peut faire procéder à un audit par ses auditeurs internes ou par un cabinet notoire. Cet audit ne peut avoir lieu qu'une fois par an.

Si l'audit révèle des dysfonctionnements ou des manquements du Titulaire à ses obligations, un audit de contrôle peut être effectué pour vérifier qu'il a remédié aux dysfonctionnements relevés lors de l'audit précédent. Le délai de préavis de dix jours ouvrés ne s'applique pas en cas d'audit de crise.

L'audit ne peut être effectué par un concurrent direct du Titulaire. Si le cabinet retenu est un concurrent direct, le Titulaire informe France Travail dans un délai de cinq (5) jours calendaires à compter de l'information de l'audit et motive la raison de cette concurrence directe.

Le cas échéant, France Travail propose un autre auditeur. Le Titulaire ne peut refuser plus de deux cabinets notoires proposés par France Travail.

Le Titulaire peut éventuellement demander un décalage de la date d'audit si celle-ci correspond à une période prévisible de surcroît temporaire d'activité, sauf situation de crise.

L'audit peut être de conformité*, d'efficacité** ou porter sur une situation de crise***.

* L'audit de conformité vise à déterminer si les prestations réalisées sont conformes au cahier des charges et/ou au cadre législatif et réglementaire qui les régit (intègre notamment les normes RG2A et RGPD)
** L'objet de l'audit d'efficacité est de vérifier si les méthodes et outils sont toujours efficaces pour éventuellement les adapter à un nouveau contexte. L'audit d'efficacité peut être demandé par le Titulaire ou par France Travail.)
*** L'objet d'un audit sur une situation de crise est, soit de faire un constat de faits si la crise perdure, soit d'identifier et d'analyser les causes ayant donné lieu à la crise afin d'éviter leur réitération. L'audit de crise peut être demandé par le Titulaire ou par France Travail.

Pour un audit de conformité ou d'efficacité, les frais sont à la charge de celui qui demande l'audit.

L'audit est à la charge du Titulaire s'il est réalisé à la suite d'une situation de crise permettant de démontrer la corrélation d'une ou plusieurs fautes directes du Titulaire sur l'exécution des prestations et l'insuffisance des moyens matériels et/ou humains mis en œuvre pour réaliser les prestations demandées.

Les auditeurs s'engagent à :
- à respecter les règles de sécurité décrites par le référentiel sécurité en vigueur chez le Titulaire ;
- à ne rien faire qui puisse porter atteinte à la bonne exécution par le Titulaire de ses prestations ;
- à conserver confidentielles toutes informations sur les données dont ils viendraient à prendre connaissance lors de leur mission.

Le périmètre de l'audit est strictement limité à l'environnement dédié de France Travail, à l'exclusion de l'accès à des données confidentielles et aux données d'autres clients du Titulaire qui pourraient se trouver sur son environnement mutualisé.

Le rapport d'audit est communiqué au Titulaire qui dispose de dix (10) jours calendaires pour faire part de ses remarques.

Si un rapport d'audit fait apparaître le non-respect des obligations du Titulaire, ce dernier met en œuvre à ses frais les mesures correctives nécessaires dans un délai maximum de dix (10) jours calendaires à compter de la notification du rapport d'audit par France Travail.

23.2 – AUDIT DE SECURITE DE LA SOLUTION

Un audit de sécurité de type boîte noire (tests de vulnérabilité et tests intrusifs) /boîte blanche (audit de vulnérabilité interne avec analyse détaillée des configurations des composants de l'infrastructure) pourra être réalisé par France Travail, ou par un tiers habilité France Travail, lors de la phase de qualification de la solution pour vérifier le niveau de sécurité atteint par rapport aux spécifications annoncées préalablement par le Titulaire. Ce type d'audit pourra être renouvelé dans la limite d'une fois par an sous réserve du respect des conditions définies par le plan de sécurité du titulaire pour ce type d'audit.

23. 3 – AUDIT DE SECURITE DU SYSTEME D'INFORMATION DU TITULAIRE

Il appartient au titulaire de réaliser à ses frais, une fois par année de contrat, un audit de sécurité de son système d'information afin de démontrer à France Travail l'absence de faille dans celui-ci.

En cas de sous-traitance des prestations, sauf exceptions énoncées par France Travail, le titulaire doit faire parvenir l'audit de sécurité de l'ensemble des sous-traitants, selon les stipulations ci-dessous.

L'audit doit être réalisé par un tiers du titulaire avec qui ce dernier ne possède aucun rapport.

A la suite de cet audit, le titulaire délivre un rapport sécurité à France Travail dans un délai d'un mois à compter de la date anniversaire du contrat. Cette date correspond à la date d'entrée en vigueur du marché.

En cas de retard dans la livraison, le titulaire encourt une pénalité de 1 000 euros par jour calendaires de retard.

ARTICLE 24 – RESILIATION

24.1 – RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL

France Travail peut mettre fin unilatéralement et de plein droit à l'exécution du contrat pour motif d'intérêt général. Cette décision de résiliation, notifiée au Titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception et/ou par courriel électronique, prend effet à la date fixée dans la décision ou, à défaut, à sa date de notification. Le paiement du Titulaire se fait au prorata des prestations réellement exécutées et commandées.

Sous réserve des justifications fournies, le Titulaire est indemnisé de la part des frais et investissements éventuellement engagés pour le marché et strictement nécessaires à son exécution, et qui n'auraient pas été pris en compte dans le montant des prestations précédemment payées. Les documents justificatifs doivent être fournis dans un délai de quinze jours calendaires à compter de la date de notification de la décision de résiliation.

Suivant les dispositions de l'article R2191-31 du Code de la commande publique, le Titulaire perçoit à sa demande le montant proposé par France Travail à défaut d'accord sur le montant de l'indemnité.

24.2 – RESILIATION EN CAS DE DEFAILLANCE DU TITULAIRE

24.2.1 – Résiliation du marché

Conformément à l'article L2195-3 du Code de la commande publique, le marché est résilié, sans mise en demeure préalable, en cas de faute d'une gravité suffisante :

- en cas de manquements graves aux obligations prévues par le droit de l'Union Européenne, par la législation ou réglementation du travail, la législation relative à la sous-traitance ou d'actes frauduleux ou de tout autre fait pénalement répréhensible commis lors de l'exécution du marché ;
- En cas de manquement par le titulaire ou son sous-traitant à ses obligations légales et contractuelles relatives à la protection des données personnelles
- en cas d'inexactitude des renseignements communiqués dans le cadre de la consultation à l'issue de laquelle le marché a été conclu ainsi qu'en cas d'inexactitude des documents et renseignements fournis en application des articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du code du travail ou de refus de produire ces pièces ;

- lorsque le Titulaire déclare ne pas pouvoir exécuter ses engagements ;
- dans le cas où le Titulaire est placé dans l'un des cas d'exclusion mentionné aux articles L.2141-1 à L.2141-11 du Code de la commande publique, sauf ouverture d'une procédure de redressement judiciaire instituée par l'article L. 631-1 du code de commerce dès lors que le Titulaire a informé France Travail sans délai de son changement de situation ;
- lorsque, enjoint par France Travail, en application de l'article L. 8222-6 du code du travail, de se conformer à ses obligations découlant des articles L. 8221-3 et L. 8221-5 du même code, le Titulaire n'a pas rapporté la preuve de la fin de sa situation irrégulière,
- en cas de manquement de celui-ci à l'une quelconque des autres obligations nées du marché, après mise en demeure restée sans effet dix jours calendaires suivant la notification de cette mise en demeure.
- en cas d'un taux de disponibilité dégradé < 99%
- en cas d'incidents récurrents plus de 3 incidents graves par mois
- En cas d'application de la clause butoir stipulée au présent contrat.

La décision de résiliation ne sera notifiée qu'après que le Titulaire ait été informé de la décision envisagée et invité à présenter ses observations dans un délai de quinze jours ouvrés.

La résiliation pour défaillance du Titulaire n'ouvre aucun droit à indemnité. La résiliation de l'accord-cadre passé sans minimum ne donne droit à aucune indemnisation, France Travail ne s'étant engagé sur aucun montant de commande.

24.3 – EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE

France Travail peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations aux frais et risques du Titulaire, soit en cas d'inexécution par ce dernier d'une prestation qui, par sa nature, ne peut souffrir aucun retard, soit en cas de résiliation pour faute.

Si France Travail ne peut se procurer, dans des conditions acceptables, des prestations conformes à celles dont l'exécution est prévue dans les documents contractuels, il y substitue des prestations équivalentes.

L'augmentation des dépenses par rapport au prix du marché initial et résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du Titulaire par un autre opérateur économique est à la charge exclusive du Titulaire. La diminution des dépenses ne lui profite pas.

Le Titulaire n'est pas admis à prendre part, ni directement, ni indirectement, à l'exécution des prestations effectuées à ses frais et risques. Il fournit néanmoins toutes les informations et tous les moyens mis en œuvre pour l'exécution du marché et qui seraient nécessaires à son exécution par le tiers désigné par France Travail.

24.4 – DECOMPTE DE RESILIATION

La résiliation n'a d'effet que pour l'avenir. Elle ne peut anéantir les prestations exécutées avant son entrée en vigueur.

La résiliation pour faute du Titulaire et/ou pour motifs d'intérêt général fait l'objet d'un décompte de résiliation, arrêté par France Travail et notifié au Titulaire au plus tard dans un délai de quatre mois après la date d'effet de la décision de résiliation.

Sans attendre la liquidation définitive du solde, il peut être procédé à une liquidation provisoire du marché, hors indemnisation éventuelle. Si le solde est créditeur au profit du Titulaire, France Travail lui verse 80% de ce montant. Si le solde est créditeur au profit de France Travail, le Titulaire lui reverse 80% du montant du solde.

Le marché est liquidé en tenant compte, d'une part des prestations terminées et admises et d'autre part, des prestations en cours d'exécution pour lesquelles France Travail accepte l'achèvement.

Le décompte de résiliation, arrêté par décision de France Travail, comprend :

Au débit du Titulaire

- le montant des sommes versées à titre d'avance, d'acompte, de règlement partiel définitif et de solde ;
- la valeur fixée par le marché et ses avenants éventuels, des moyens confiés au Titulaire et que celui-ci ne peut restituer ;
- le montant des pénalités ;
- le cas échéant, le supplément des dépenses résultant de la passation d'un marché public aux frais et risques du Titulaire en cas de résiliation pour faute.

Au crédit du Titulaire

- la valeur des prestations exécutées, y compris s'il y a lieu en cas de retard de paiement de la part de France Travail, les intérêts moratoires ;
- en cas de résiliation pour force majeure et/ou pour motif d'intérêt général, les dépenses engagées par le Titulaire en vue de l'exécution des prestations qui n'ont pas été fournies à France Travail, dans la mesure où ces dépenses n'ont pas été amorties ultérieurement telles que le coût des matières premières ou des objets approvisionnés en vue de l'exécution du marché et tout autre frais se rapportant directement à son exécution ;
- les dépenses de personnel dont le Titulaire apporte la preuve qu'elles résultent directement et nécessairement de la résiliation du marché.

France Travail et le Titulaire se restitueront l'ensemble des éléments fournis pour l'exécution des prestations (notamment matériels, programmes, documentation, informations diverses etc.).

ARTICLE 25 – LOI APPLICABLE –MEDIATION ET DIFFERENDS

25.1 - MEDIATION

Conformément à la Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables signée par France Travail, un médiateur « relations fournisseurs » est désigné afin de faciliter la résolution des différends. La médiation est ouverte à l'ensemble des opérateurs économiques intervenant dans le cadre des marchés conclus par France Travail : titulaires, cotraitants, sous-traitants et fournisseurs. Elle leur offre un interlocuteur neutre et privilégié pour traiter toute difficulté liée à l'interprétation des dispositions contractuelles.
Les opérateurs peuvent saisir le médiateur interne de France Travail via le lien suivant : https://www.francetravail.org/accueil/actualites/2025/mediation.html?type=article

25.2.- DIFFERENDS

Le droit français est seul applicable.

En cas de différend relatif à la formation, l'exécution et/ou à l'interprétation des stipulations du marché ou pour tout différend relatif au présent contrat, France Travail et le Titulaire s'efforcent de rechercher une solution amiable et équitable.

Tout différend doit faire l'objet de la part du Titulaire d'un mémoire en réclamation exposant les motifs et indiquant, le cas échéant, le montant des sommes réclamées. Ce mémoire doit être communiqué à France Travail dans un délai de deux mois à compter du jour où le différend est apparu.

France Travail dispose d'un délai de deux mois à compter de la réception du mémoire de réclamation pour notifier sa décision. L'absence de décision dans ce délai vaut rejet de la réclamation.

A défaut de solution amiable, le tribunal administratif de Montreuil est territorialement compétent, en application du second alinéa de l'article R.312-11 du Code de Justice Administrative.

En outre, France Travail ou le Titulaire peuvent recourir au comité consultatif de règlement amiable ou au médiateur des entreprises dans les conditions fixées par les chapitres Ier et II du titre II du livre IV du code des relations entre le public et l'administration.

ARTICLE 26 – INTEGRALITE DU CONTRAT

Si une des clauses du présent contrat ou de l'un des documents constitutifs du marché est nulle au regard de la loi française en vigueur et/ou d'une disposition d'ordre public international, seule la clause visée sera réputée non écrite, le contrat demeurant valable pour le surplus. Une nouvelle clause destinée à remplacer celle réputée non écrite nulle sera éventuellement rédigée par France Travail.

Le fait pour France Travail de ne pas se prévaloir ou de tarder à se prévaloir de l'application d'une clause quelconque du contrat et/ou des documents contractuels ne saurait être considéré comme une renonciation.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'intitulé d'un article et son contenu, le contenu prévaudra sur l'intitulé.

ARTICLE 27 – PUBLICITE ET REFERENCES

Le Titulaire doit solliciter une autorisation écrite pour tout usage du nom de France Travail à titre de référence dans sa documentation commerciale et/ou sur tout moyen de communication électronique.

Il ne peut procéder à une diffusion ou à une publicité quelconque relative au service sans l'accord préalable et écrit de France Travail. Tout projet d'article ou communication, autre qu'à titre de référence, doit être soumis à France Travail pour approbation avant autorisation de publication ou de communication.

ARTICLE 28 – OBLIGATIONS RELATIVES AU RESPECT DES PRINCIPES DE LA REPUBLIQUE

La loi n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, réaffirme les principes d'égalité, neutralité et laïcité gouvernant le service public. Ainsi, tout service public doit garantir l'égalité des usagers, doit veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

Ainsi, parce que ces obligations s'appliquent dans les marchés passés par France Travail, le Titulaire du marché s'engage, à ce titre, à prendre toute mesure à cet effet. Il s'engage notamment à faire respecter ces mêmes obligations par ses éventuels sous-traitants participant à l'exécution du présent marché et à communiquer à France Travail les contrats de sous-traitance correspondant.

Les modalités de contrôle et de sanction de ces obligations sont précisées par décret.

ARTICLE 29 – OBLIGATIONS POST-CONTRACTUELLES

Les stipulations relatives à la « confidentialité », « réparation de dommages », « loi applicable, attribution de juridiction, « différends et litiges » poursuivent leurs effets malgré la cessation du contrat.