CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES (C.C.A.P.)

Référence marché n°03-2026

Procédure d'appel d'offres ouvert

Régie par le code de la commande publique

Objet du marché :

La présente mise en concurrence est engagée en vue d'exécuter des prestations :

- ✓ d'exécution d'une activité de support téléphonique de premier niveau du service consommateurs Energie-Info — appelée « Front Office » ;
- ✓ et de mise en place, d'exploitation et de maintenance d'un Serveur Vocal Interactif, portail d'accueil du service consommateurs Energie-Info.

Pouvoir adjudicateur : Le médiateur national de l'énergie

Durée du marché : Un an (renouvelable trois fois maximum) à compter de la notification du marché au titulaire

Date et heure limite de réception des plis : lundi 16 novembre 2026 à 17h30

Contact : marches@energie-mediateur.fr

Le présent document doit être paraphé et signé et ne faire l'objet d'aucune autre modification, sous peine de nullité de l'offre.

SOMMAIRE

- **PREMIÈRE PARTIE : DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

ARTICLE 1 : PARTIES CONTRACTANTES

ARTICLE 2 : PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE (MNE)

ARTICLE 3 : OBJET DU MARCHÉ
3.1 Objet
3.2 Nature des prestations
3.3 Lieu de livraison

ARTICLE 4 : MODE DE CONSULTATION

ARTICLE 5 : PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ
5.1 Pièces particulières
5.2 Pièces générales
5.3 Exhaustivité de la liste des pièces contractuelles

ARTICLE 6 : FORME ET MONTANT DU MARCHÉ

ARTICLE 7 : DURÉE DU MARCHÉ

ARTICLE 8 : ASSURANCE

- **DEUXIÈME PARTIE : MODALITÉS D'ÉXECUTION DES PRESTATIONS**

ARTICLE 9 : DÉFINITION DES PRESTATIONS

ARTICLE 10 : CONDITIONS DE LANCEMENT DES PRESTATIONS

ARTICLE 11 : OBLIGATIONS
11.1 Obligations à la charge du pouvoir adjudicateur
11.2 Obligations à la charge du titulaire

ARTICLE 12 : RESPONSABILITÉS DU TITULAIRE
11.1 Généralités
11.2 Mise en régie

ARTICLE 13 : CONDUITE DES PRESTATIONS
13.1 Conduite des prestations
13.2 Qualifications des personnels intervenant
13.3 Absence prolongée, départ du personnel et remplacement

ARTICLE 14 : SOUS-TRAITANCE
14.1 Demande de sous-traitance faite avant la conclusion du marché
14.2 Demande de sous-traitance présentée en cours de marché

ARTICLE 15 : PÉNALITÉS POUR NON-RESPECT DES EXIGENCES DE QUALITÉ

❖ **TROISIÈME PARTIE : PRIX ET REGLEMENT**

ARTICLE 16 : PRIX
16.1 Nature des prix
16.2 Contenu des prix

ARTICLE 17 : MODALITÉS DE PAIEMENT

ARTICLE 18 : AVANCE FORFAITAIRE, CAUTIONNEMENT ET GARANTIE

ARTICLE 19 : MODALITÉS DE FACTURATION

❖ **QUATRIÈME PARTIE : RÉSILIATION - LITIGES**

ARTICLE 20 : CESSATION DU MARCHÉ

ARTICLE 21 : LITIGES

ARTICLE 22 : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES
22.1 Non validité partielle
22.2 Référence du médiateur national de l'énergie
22.3 Annexes au marché
22.4 Langue

ARTICLE 23 : DÉROGATIONS AU CCAG-FCS

PREMIÈRE PARTIE : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1. PARTIES CONTRACTANTES

Le présent marché est conclu entre :

D'une part,

Le médiateur national de l'énergie (MNE), autorité publique indépendante, dont le siège est Grande Arche Paroi sud 92055 La Défense Cedex, dénommé dans les documents par le terme « **Pouvoir Adjudicateur** » ou « MNE ».

La personne habilitée à signer le marché est le médiateur national de l'énergie en exercice à la date de la signature,

D'autre part,

L'Entreprise, dont l'acte d'engagement aura été approuvé, dénommée dans les documents par le terme « **TITULAIRE** ».

ARTICLE 2. PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE (MNE)

Le médiateur national de l'énergie (MNE) est une autorité publique indépendante régie par la loi n°2017-55 du 20 janvier 2017 portant statut général des autorités administratives indépendantes et des autorités publiques indépendantes.

En application de l'article L.122-1 du code de l'énergie, le MNE est « (…) *chargé de recommander des solutions aux litiges entre les personnes physiques ou morales et les entreprises du secteur de l'énergie et de participer à l'information des consommateurs d'énergie sur leurs droits* ».

ARTICLE 3. OBJET DU MARCHÉ

3.1 Objet :

La présente mise en concurrence est engagée en vue d'exécuter des prestations :

- D'exécution d'une activité de support téléphonique de premier niveau du service d'information des consommateurs Energie-Info — appelée « *Front Office* » ;
- De mise en place, exploitation et maintenance d'un Serveur Vocal Interactif, portail d'accueil du service d'information des consommateurs Energie-Info.

3.2 Nature des prestations :

Les prestations objet du présent marché sont exécutées selon les conditions et selon les modalités prévues dans le présent Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) ainsi que dans le Cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

3.3 Lieu de livraison :

La prestation se déroulera dans les locaux du titulaire.

Le dispositif de l'article L. 2153-1 du code de la commande publique étant mis en œuvre, les conditions d'exécution du marché devront respecter l'origine de l'offre.

ARTICLE 4. MODE DE CONSULTATION

La présente consultation est lancée selon la procédure d'appel d'offres ouvert, en application du code de la commande publique.

ARTICLE 5. PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Les pièces constitutives du marché sont dans l'ordre de priorité décroissant, les suivantes :

5.1 Pièces particulières :

- L'acte d'engagement et son annexe financière (Décomposition du Prix Forfaitaire et Unitaire - DPFU) ;
- Le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) ;
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP)
- Le CCAG-FCS (*cf.* l'article 5.2 du présent CCAP) ;
- L'offre technique et financière du titulaire.

L'exemplaire de l'acte d'engagement, du DPFU, du CCAP, du CCTP, du mémoire technique du titulaire et conservés dans les archives de l'administration font seule foi.

5.2 Pièces générales :

Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de Fournitures courantes et Services (FCS) — approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021. Ce document est désigné « *CCAG-FCS* » dans la suite de ce présent document.

Nota : Les pièces générales ne sont pas jointes au présent marché, elles sont réputées connues des parties en présence.

5.3 Exhaustivité de la liste des pièces contractuelles :

5.3.1 Le présent marché constitué des documents contractuels définis ci-dessus aux 5.1 et 5.2 exprime l'intégralité des obligations contractuelles des parties.

5.3.2 Les dispositions du présent marché prévalent sur celles qui figureraient sur les documents de réponse, lettres ou autres documents échangés entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire préalablement à la signature du présent marché et qui ne figureraient pas dans les pièces listées à l'article 5.1.

5.3.3 Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés par le titulaire ne pourra s'intégrer au présent marché. Il en est ainsi sans que cette liste soit exhaustive des conditions figurant sur les factures et des conditions énoncées dans les documents commerciaux.

ARTICLE 6. FORME ET MONTANT DU MARCHÉ

Le marché, qui sera passé à l'issue de la consultation, sera un marché ferme à prix mixte forfaitaire et unitaire.

ARTICLE 7. DURÉE DU MARCHÉ

Le marché prend effet à compter de sa notification pour une durée d'un an. La date prévisionnelle de notification est prévue au cours de la semaine du **22 janvier 2027.**

La date de début d'exécution des prestations est fixée au **23 mars 2027,** la phase de préparation (*cf*. l'article 11-I du CCTP) débutant à la suite de la notification**.**

À sa date d'anniversaire (date de notification du marché), la durée pourra être prolongée par une décision expresse, sans que la durée maximale ne puisse excéder quatre ans maximum. À cet effet, le pouvoir adjudicateur notifie sa décision au titulaire au moins cinq mois avant la fin de la période considérée.

ARTICLE 8. ASSURANCE

Le titulaire est responsable en totalité des dommages et accidents, de quelque nature que ce soit, à l'égard des biens et des personnes, causés par la conduite des prestations ou les modalités de leur exécution.

Le titulaire s'engage à garantir le médiateur national de l'énergie pour tous les dommages matériels pouvant atteindre les immeubles, mobiliers, installations, matériels et aux personnes dans le cadre de son intervention et pour tous les dommages immatériels, en cas de pertes de données ou pertes d'exploitation que le médiateur national de l'énergie aurait à subir du fait d'un manquement grave du prestataire.

Avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra avoir souscrit une assurance couvrant l'ensemble des risques encourus au titre des prestations à réaliser et dont il pourrait être déclaré responsable. Les garanties souscrites devront être suffisantes eu égard à l'ampleur des prestations ; elles doivent être maximales pour les dommages corporels.

Le titulaire devra dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché, et, au plus tard huit jours avant le démarrage des prestations, transmettre au service Administration et finances du MNE sa ou ses polices d'assurances. Chaque année, à la date anniversaire de la notification, le titulaire rapporte cette même preuve à l'administration.

DEUXIÈME PARTIE : MODALITES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS — DÉLAIS

ARTICLE 9. DÉFINITION DES PRESTATIONS

Les prestations et leurs modalités d'exécution sont définies au C.C.T.P.

ARTICLE 10. CONDITIONS DE LANCEMENT DES PRESTATIONS

Le présent marché ne deviendra définitif et exécutoire qu'après avoir été notifié au titulaire.

ARTICLE 11. OBLIGATIONS

11.1 Obligations à la charge du pouvoir adjudicateur :

Le MNE s'engage à fournir au titulaire toutes les informations qu'il lui est possible de rassembler et qui sont de nature à assurer la réalisation dans les meilleures conditions des prestations qui lui sont confiées dans le cadre du présent marché.

11.2 Obligations à la charge du titulaire :

- Obligations liées à l'exercice de la mission :

Le CCTP et le présent CCAP détaillent les missions et les obligations du titulaire. Le titulaire doit répondre à ces exigences.

- Confidentialité :

Le titulaire du marché et le médiateur national de l'énergie qui communiquent des informations, documents ou éléments, signalés comme présentant un caractère confidentiel ou pouvant être raisonnablement considérés comme ayant un caractère confidentiel, et relatifs au marché, soit avant la notification du marché, soit au cours de son exécution, sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires, afin d'éviter qu'ils ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître.

Ces informations, documents ou éléments ne peuvent, sans autorisation, être communiqués à d'autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître, sous peine de résiliation du marché.

Ne sont pas couverts par cette obligation de confidentialité, les informations, documents ou éléments déjà accessibles au public, au moment où ils sont portés à la connaissance du titulaire du marché et du médiateur national de l'énergie dans le cadre du marché public.

- Protection des données personnelles :

Le titulaire du marché est un sous-traitant au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après : « *le Règlement* »). Le

médiateur national de l'énergie et le titulaire se conforment à ce règlement, ainsi qu'à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Dans le cadre du marché, le titulaire est amené à effectuer des traitements de données à caractère personnel pour le compte du médiateur national de l'énergie.

Obligations pendant l'exécution du contrat

Dans le cadre du marché conclu, le titulaire prend en charge des prestations incluant le traitement de données personnelles.

Comme prévu à l'article 28 du Règlement, le titulaire ne traite les données personnelles que sur instruction documentée du médiateur national de l'énergie.

Il prend toutes les mesures techniques et organisationnelles de sécurité permettant de garantir un niveau de sécurité des données adapté au risque, en application de l'article 32 du Règlement. Il s'engage à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel respectent la confidentialité de ces données.

Le titulaire procède à ce traitement pour les seuls besoins de l'exécution des obligations prévues. Il supprime les données personnelles à chaque fois qu'une prestation est réalisée.

En application de l'article 30 du Règlement, le titulaire tient un registre des traitements effectués pour le compte du médiateur national de l'énergie. Il le tient à sa disposition.

Ces obligations valent pour toute la durée du contrat. Au terme de l'exécution de celui-ci, le titulaire supprime toutes les données à caractère personnel qui pourraient rester en sa possession, ou les renvoie au responsable du traitement. Il détruit les éventuelles copies existantes.

Utilisation de systèmes d'intelligence artificielle

Dans le cadre de l'exécution du marché, le titulaire s'interdit d'introduire, transmettre ou traiter, au moyen d'un système d'intelligence artificielle, les données à caractère personnel, informations confidentielles ou données couvertes par le secret dont il a connaissance dans le cadre du marché, sauf autorisation préalable et écrite du pouvoir adjudicateur.

Lorsqu'une telle utilisation est autorisée, le titulaire s'assure que le système d'intelligence artificielle utilisé présente des garanties appropriées en matière de protection et de sécurité des données et, en particulier :

- Que les données introduites dans le système ne sont pas utilisées, directement ou indirectement, pour l'entraînement, l'amélioration ou l'évaluation du modèle ou du service ;
- Que les données sont hébergées et traitées exclusivement au sein de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen ;
- Qu'aucun transfert ou accès aux données depuis un pays situé en dehors de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen n'est réalisé, sauf autorisation préalable et écrite du pouvoir adjudicateur et dans le respect des dispositions applicables en matière de protection des données à caractère personnel ;
- Que les données sont protégées par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, notamment en matière de contrôle des accès, de chiffrement, de conservation et de suppression des données ;
- Que les données ne sont pas communiquées à des tiers ou à d'autres utilisateurs du système d'intelligence artificielle.

Le titulaire communique, à la demande du pouvoir adjudicateur, toute information permettant de vérifier le respect des présentes obligations, notamment l'identité du fournisseur, les modalités d'hébergement et de traitement des données, les éventuels lieux d'accès ou de support, les conditions de réutilisation des données et les mesures de sécurité mises en œuvre.

Le titulaire veille au respect des présentes obligations par l'ensemble des personnes intervenant pour son compte dans l'exécution du marché, notamment ses salariés, préposés et sous-traitants.

Choix d'un sous-traitant et transfert des données hors de l'Union européenne

Le titulaire s'engage à ne pas sous-traiter tout ou partie du traitement des données à caractère personnel, sauf accord exprès et préalable du médiateur national de l'énergie. Une demande en ce sens devra être accompagnée de toutes informations utiles sur le sous-traitant envisagé (et notamment : identité, périmètre du traitement, lieu de traitement des données à caractère personnel).

En cas d'accord du médiateur national de l'énergie, un contrat devra être conclu entre le titulaire et son sous-traitant, afin d'assurer que les mêmes obligations en matière de protection de données que celles fixées dans le contrat initial. Dans le cas où il serait prévu que des données à caractère personnel soient transférées vers un pays tiers à l'Union européenne, des dispositifs de protection spécifiques devront être prévus en l'absence d'accords internationaux (clauses conforme aux clauses contractuelles types établies par la Commission européenne, règles internes d'entreprise pour les transferts intra-groupe).

Il est entendu que lorsque cet autre sous-traitant ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable du traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

Dans le cas d'une autorisation écrite générale, le titulaire informe le médiateur national de l'énergie de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants, donnant ainsi au médiateur national de l'énergie la possibilité de s'y opposer.

Collaboration des parties

Le titulaire met à la disposition du médiateur national de l'énergie toutes les informations nécessaires permettant de démontrer le respect de ses obligations.

En application de l'article 33 du Règlement, le titulaire notifie au médiateur national de l'énergie toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Il s'engage plus généralement à collaborer avec le médiateur national de l'énergie, pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en matière de données personnelles.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉS DU TITULAIRE

12.1 Généralités :

Le titulaire assure la direction et la responsabilité de l'exécution des prestations. Il est donc seul responsable des dommages qui de ce fait pourraient être causés à son personnel, à des tiers, aux biens appartenant au pouvoir adjudicateur ou à des tiers lors de l'exécution des prestations.

En cas de détérioration de biens appartenant au pouvoir adjudicateur ou à des tiers, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'exécuter par ses soins, au compte du titulaire, la réparation des dégâts commis.

Le titulaire devra être en règle avec la législation sociale actuelle et se conformer à tous les décrets et lois en vigueur.

Il devra notamment être à jour des règlements relatifs aux impôts divers, CET, droits d'enregistrement, taxe sur les salaires, cotisations sociales et familiales et congés payés.

Les salariés devront être employés régulièrement au regard des articles du code du travail.

Tout accident ou maladie pouvant affecter le personnel du titulaire pendant la durée de la prestation est entièrement pris en charge par le titulaire.

12.2 Mise en régie :

En cas de carence du titulaire à respecter les prescriptions et clauses des marchés et notamment les délais d'intervention, le pouvoir adjudicateur se réserve la faculté de faire intervenir après mise en demeure restée sans effet après vingt jours, un autre prestataire sans que le titulaire puisse s'y opposer ou prétendre à ce titre à une indemnité quelconque.

ARTICLE 13. CONDUITE DES PRESTATIONS

13.1 Qualification des personnels intervenant :

Le MNE souhaite que le pilotage de la prestation soit confié à un interlocuteur unique, responsable du marché pour le titulaire. Il revient au responsable de projet d'assurer et de garantir le pilotage opérationnel des prestations définies dans le CCTP.

À ce titre :

- Il est garant du respect des engagements définis dans le CCAP et le CCTP ;
- Il est garant des normes et standards en vigueur ;
- Il suit et rend compte au médiateur national de l'énergie de l'avancement des opérations et des difficultés rencontrées ;
- Il est l'interlocuteur technique et administratif pour le médiateur national de l'énergie ;
- Il doit avoir une délégation suffisante apte à lui permettre de prendre toutes les décisions engageant le titulaire du marché auprès du médiateur national de l'énergie dans le cadre de la prestation ;
- Il assure la direction et l'organisation des équipes du titulaire du marché ;
- Il assure le transfert des compétences entre les membres de son équipe afin de limiter au minimum la contribution du personnel du médiateur national de l'énergie (en termes de passation de consignes notamment).

Les personnes mandatées ou habilitées par le titulaire du marché sont les seules autorisées à assurer les prestations faisant l'objet du marché.

En cas de mauvaise exécution liée à tout ou partie de l'équipe mise en place par le titulaire, le médiateur national de l'énergie se réserve le droit de demander au titulaire le remplacement de tout ou partie de cette équipe.

Le titulaire s'engage à tenir le médiateur national de l'énergie régulièrement informé de la progression et des éventuels dysfonctionnements de la prestation, le médiateur se réservant la possibilité d'apporter toute modification qu'il jugera utile aux moyens initialement fixés.

La qualification des personnels du titulaire est indiquée dans son offre technique.

13.2 Absence prolongée, départ du personnel et remplacement :

Le titulaire doit veiller à toujours maintenir *a minima* un niveau de compétences (fonctionnelles et techniques), correspondant à l'engagement décrit dans l'offre.

La méthode garantissant le maintien du niveau de compétences et de service sera décrite dans la réponse à la consultation.

ARTICLE 14. SOUS-TRAITANCE

Le titulaire pourra sous-traiter l'exécution de certaines parties de son marché à condition d'avoir obtenu du pouvoir adjudicateur l'acceptation du sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

14.1 Demande de sous-traitance faite avant la conclusion du marché :

Le candidat doit fournir au pouvoir adjudicateur une déclaration (formulaire DC4) mentionnant :

- la nature des prestations pour laquelle la sous-traitance est envisagée,
- le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé,
- le montant prévisionnel des sommes à payer directement au sous-traitant,
- les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance,
- les capacités professionnelles et financières du sous-traitant,
- une déclaration du sous-traitant attestant qu'il ne tombe pas sous le coup d'une interdiction d'accès aux marchés publics.

La notification du marché emporte acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

14.2 Demande de sous-traitance présentée en cours de marché

Le titulaire remet au pouvoir adjudicateur contre récépissé, ou lui adresse par lettre recommandée avec accusé réception, une déclaration spéciale (formulaire DC4) contenant les renseignements mentionnés ci-dessus (article 14.1).

Le titulaire fera son affaire de la collecte des attestations d'assurance et autres documents administratifs nécessaires, de ses sous-traitants désignés en cours de marché, afin de les produire avant commencement des prestations correspondantes.

ARTICLE 15. PÉNALITÉS POUR NON-RESPECT DES EXIGENCES DE QUALITÉ

Dans l'hypothèse où les objectifs de qualité tels que définis à l'article 10-III. du CCTP ne seraient pas respectés par le titulaire, le pouvoir adjudicateur pourra appliquer les pénalités suivantes :

- Si au cours d'un mois calendaire, l'un des niveaux de qualité de service est inférieur pendant 5 jours ou plus à l'objectif fixé, le titulaire devra appliquer une réfaction de 20 % sur la facturation des jours concernés.

- Si deux objectifs ou plus ne sont pas atteints pendant 5 jours ou plus, la réfaction sera portée à 30%.

Les pénalités sont applicables sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable.

Leur application et leur répartition sont établies par le médiateur national de l'énergie et notifiées au titulaire.

Les pénalités sont appliquées au premier euro.

TROISIÈME PARTIE : PRIX ET RÈGLEMENTS

ARTICLE 16. PRIX

16.1 Nature des prix :

Le marché est conclu à prix forfaitaire et unitaire.

16.2 Contenu des prix :

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres, frappant obligatoirement la prestation, ainsi que tous les frais annexes nécessaires à la réalisation de la prestation (frais de déplacement et de séjour, frais de secrétariat, etc.).

ARTICLE 17. MODALITÉS DE PAIEMENT

Le mode de règlement choisi est le virement par mandat administratif.

Le paiement des prestations s'effectue dans un délai maximum de trente jours à compter de la réception de la facture, dès lors que celle-ci aura été acceptée par le médiateur national de l'énergie.

Le défaut de paiement dans les délais prévus ci-dessus fait courir de plein droit les intérêts moratoires au bénéfice du titulaire. Le taux d'intérêt qui s'applique est celui prévu à l'article 5-II du décret n° 2008-408 du 28 avril 2008 relatif à la mise en œuvre du délai de paiement dans les marchés publics : les intérêts moratoires sont calculés en multipliant la somme due au cocontractant par le taux d'intérêt légal en vigueur majoré de sept points.

L'unité monétaire utilisée est l'euro.

ARTICLE 18. CAUTIONNEMENT ET GARANTIE

Le titulaire est dispensé de la constitution d'un cautionnement et il ne sera pas opéré de retenue de garantie.

ARTICLE 19. MODALITÉS DE FACTURATION

Le titulaire devra utiliser le portail Chorus Pro (accessible par internet en se connectant à l'URL https://chorus-pro.gouv.fr) pour déposer ses factures sur le portail.

Pour connaître les conditions techniques (guide utilisateurs du portail, kit de raccordement technique et spécifications du format normalisé d'échange) et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des factures, le titulaire est invité à consulter le portail internet aux adresses ci-dessous :

https://communaute-chorus-pro.finances.gouv.fr/?action=publicPage&uri=intranetOnePage/4003

et

https://communaute-chorus-pro.finances.gouv.fr/?action=publicPage&uri=intranetOnePage/4210

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

https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=e3s1, à la rubrique « *nous contacter* ».

Outre les mentions légales, les factures porteront les indications suivantes :

- Nom – adresse du titulaire,
- Objet – date – numéro du marché,
- Références de la commande,
- Détail des prestations exécutées (références et quantités),
- Le site concerné,
- Modalités de règlement (références du compte à créditer),
- Le montant H.T. des prestations,
- Le taux et le montant de la T.V.A.,
- Le montant T.T.C. des prestations,
- La date d'établissement de la facture.

QUATRIÈME PARTIE : RÉSILIATION – LITIGES

ARTICLE 20. CESSATION DU MARCHÉ

Outre l'arrivée du marché à son terme, les parties conviennent que le marché peut être résilié dans les conditions du chapitre 7 du CCAG-FCS.

ARTICLE 21. LITIGES

En cas de litige entre les parties, celles-ci conviennent, préalablement à toute action en justice, de rechercher une solution amiable dans un délai maximum de 30 jours à compter du constat du litige.

En cas d'échec de cette procédure amiable, le règlement du litige assortit à la compétence du :

Tribunal administratif de Cergy-Pontoise
2-4 boulevard de l'Hautil – BP 30322 – 95027 CERGY-PONTOISE CEDEX
Téléphone : 01 30 17 34 00
Courriel : greffe.ta-cergy-pontoise@juradm.fr

Toutefois, en cas de différend concernant l'exécution des marchés publics, le médiateur national de l'énergie ou le titulaire pourront recourir au préalable au médiateur des entreprises ou aux comités consultatifs de règlement amiable des différends ou litiges relatifs aux marchés publics.

ARTICLE 22. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

22.1 Non-validité partielle :
Si une ou plusieurs stipulations du présent marché sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée, étant précisé que les parties pourront d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les clauses invalidées.

22.2 Référence du médiateur national de l'énergie :
Si le titulaire veut user de la référence du médiateur national de l'énergie, il sera tenu d'en demander à celui-ci l'autorisation préalable.

22.3 Annexes au marché :
Les annexes au marché en font partie intégrante.

22.4 Langue :
Les correspondances relatives au marché sont rédigées en langue française.

ARTICLE 23. DÉROGATIONS AU CCAG–FCS

Toutes les dispositions du CCAG-FCS s'appliquent au présent marché sauf stipulation dérogatoire prévue dans les clauses particulières du présent cahier.

Service Administration et finances