



Ministère de la Culture et de la Communication  
MISSION ACHATS

**Mise en place d'une cellule d'écoute et d'alerte pour la collecte, le traitement et le suivi  
des signalements de cas avérés ou supposés de discriminations**

## **CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES**

**Numéro de consultation : 2016-63- SRH**

**Procédure de passation : Marché à procédure adaptée**

# Table des matières

Article 1 - PREAMBULE - CONTEXTE.....	4
Article 2 - OBJET DU MARCHE.....	4
Article 3 - DEFINITIONS.....	4
3.1 Résultat du marché.....	4
3.2 Savoir-faire apporté par l'acheteur.....	4
3.3 Connaissances antérieures.....	4
Article 4 - ALLOTISSEMENT.....	5
Article 5 - PROCEDURE DE PASSATION.....	5
Article 6 - ETENDUE DU MARCHE.....	5
Article 7 - DUREE DU MARCHE.....	5
Article 8 - LIEU D'EXECUTION.....	5
Article 9 - DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	5
Article 10 - MARCHES DE PRESTATIONS SIMILAIRES.....	5
Article 11 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	6
11.1 Représentation des parties.....	6
11.2 Conditions d'exécution.....	6
11.3 Obligations du titulaire.....	7
11.4 Pilotage des prestations.....	8
11.5 Echange et relecture des livrables.....	9
11.6 Constatation de l'exécution des prestations.....	9
11.7 Garantie.....	10
11.8 Pénalités.....	10
Article 12 - REGIME FINANCIER.....	11
12.1 Forme et contenu des prix.....	11
12.2 Variation des prix.....	12
12.3 Avances.....	12
12.4 Modalités financières.....	12
12.5 Modalités de facturation.....	13
Article 13 - REGIME DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	14
13.1 Régime des droits de propriété intellectuelle relatif aux résultats.....	14
13.2 Régime des droits de propriété intellectuelle relatif aux connaissances antérieures.....	16
Article 14 - DISPOSITIONS DIVERSES.....	16
14.1 Forme des notifications et des informations.....	16
14.2 Langue.....	16
14.3 Sous-traitance.....	16
14.4 Assurances.....	16
14.5 Autres obligations administratives.....	17
14.6 Résiliation.....	17
14.7 Exécution aux frais et risques du titulaire.....	17
14.8 Différends.....	17
14.9 Litiges et contentieux.....	17
Article 15 - DEROGATIONS AU CCAG.....	18
Article 16 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	19
16.1 Périmètre de la prestation.....	19
16.2 Publics concernés.....	19
16.3 Outils composant la cellule d'écoute.....	19
16.4 Présentation de la saisie et fonctionnement de la cellule.....	22
16.5 Traitement des dossiers.....	23
16.6 Suivi de la prestation et livrables attendus.....	24
16.7 Transfère des données au nouveau titulaire du marché.....	26
16.8 Accompagnement relatif à la communication: faire connaître la cellule d'écoute.....	26
Article 17 - DEONTOLOGIE.....	26
17.1 Neutralité et indépendance.....	26

17.2 Protection des données personnelles.....26  
Article 18 - DEVELOPPEMENT DURABLE-PERFORMANCE ACHAT.....27

# CLAUSE ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

## Article 1 - PREAMBULE - CONTEXTE

Le Label Diversité, créé en 2008 vise à prévenir les discriminations et à promouvoir la diversité. Il permet d'évaluer ses processus de ressources humaines et de les modifier le cas échéant. Cette certification délivrée par "AFNOR Certification" reconnaît et fait connaître les bonnes pratiques de recrutement et d'évolution professionnelle valorisant la diversité dans la sphère du travail. Il permet de vérifier, et le cas échéant, d'améliorer les processus RH afin de prévenir ou de corriger les mécanismes de discrimination, en examinant l'ensemble des critères de discrimination définis par la loi, dont l'âge, le handicap, l'origine, le genre, l'orientation et l'identité sexuelles, les opinions syndicales ou religieuses, etc.

Lors du comité interministériel « Égalité et citoyenneté » du 6 mars 2015, le Gouvernement a décidé que les ministères évalueraient leurs procédures en matière de gestion des ressources humaines afin de candidater au Label Diversité d'ici à la fin de 2016. Le Ministère de la Culture et de la Communication s'inscrit dans cette démarche et est candidat au Label Diversité.

Le cahier des charges de l'AFNOR précise que tout organisme prétendant au Label Diversité, doit disposer « d'une cellule d'écoute et de traitement des réclamations internes ou externes portant sur des discriminations supposées ou avérées. Cette cellule doit être composée de personnes choisies pour leur impartialité. Toute réclamation ou dysfonctionnement doit faire l'objet, de la part de cette cellule, d'un enregistrement, d'une analyse et d'une réponse à l'intéressé(e) dans un délai raisonnable ».

## Article 2 - OBJET DU MARCHE

Le Ministère de la Culture et de la Communication souhaite mettre en place une cellule d'écoute et d'alerte pour la collecte (enregistrement) , le traitement (analyse et réponse à l'intéressé dans un délai raisonnable) et le suivi des signalements de cas avérés ou supposés de discriminations résultant soit de comportements individuels, soit de la mise en oeuvre de procédures appliquées au sein du Ministère de la Culture et de la Communication et de ses services rattachés (DRAC, SCN, EP).

Le marché est un marché de Services.

## Article 3 - DEFINITIONS

### 3.1 Résultat du marché

Conformément à l'article 35.1 du CCAG-TIC.

### 3.2 Savoir-faire apporté par l'acheteur

Conformément à l'article 35.2 du CCAG-TIC.

### 3.3 Connaissances antérieures

Conformément à l'article 35.3 du CCAG-TIC. Le titulaire s'engage à communiquer au fur et à mesure de l'exécution du marché les connaissances antérieures utilisées, accompagnées du régime juridique y afférent. Le titulaire s'engage à informer l'acheteur des connaissances antérieures incorporées et indissociables de l'exploitation du résultat.

#### **Article 4 - ALLOTISSEMENT**

Les prestations ne sont pas alloties.

#### **Article 5 - PROCEDURE DE PASSATION**

Le marché est un accord cadre mono attributaire à bon de commande, passé selon la procédure de marché à procédure adaptée.

#### **Article 6 - ETENDUE DU MARCHE**

Le marché est passé sans montant minimum et avec un montant maximum de 750 000 euros HT.

#### **Article 7 - DUREE DU MARCHE**

Le marché est conclu pour une durée de 12 mois hors reconduction(s) éventuelle(s). La durée du marché court à compter de sa date de notification.

Le marché peut être reconduit trois fois pour une durée de douze mois dans la limite d'une durée maximale de quarante huit mois à compter de la date de notification.

Le présent marché est reconductible de manière tacite. Dans le cas où le pouvoir adjudicateur décide de ne pas reconduire le marché, il prend une décision écrite de non reconduction et en informe le titulaire en respectant un préavis d'un mois avant la date d'échéance de la période de validité du marché.

En cas de non-reconduction du marché, le titulaire est tenu d'assurer l'ensemble des prestations prévues au marché pour la période allant de la notification de la décision de non reconduction soit à la date d'effet de celle-ci soit, dans le cas où un bon de commande aurait été lancé à la date de fin de réalisation des prestations indiquée dans ce bon de commande.

Le titulaire ne peut refuser la reconduction.

#### **Article 8 - LIEU D'EXECUTION**

Les prestations ont lieu dans les locaux du titulaire. La localisation géographique n'est pas déterminante. Les représentants du titulaire doivent cependant pouvoir rencontrer leurs interlocuteurs au sein du Ministère de la Culture et de la Communication à Paris.

#### **Article 9 - DOCUMENTS CONTRACTUELS**

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

- l'acte d'engagement et son annexe "financière"
- le présent cahier des clauses particulières (CCP), son annexe "liste estimative des bénéficiaires" et son annexe plan d'assurance sécurité (PAS)
- le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication approuvé par l'arrêté du 16 septembre 2009
- les actes spéciaux de sous-traitance et leurs actes modificatifs, postérieurs à la notification du marché
- l'offre technique du titulaire
- le plan d'assurance sécurité (PAS)

#### **Article 10 - MARCHES DE PRESTATIONS SIMILAIRES**

L'acheteur pourra négocier, avec le titulaire, sans publicité préalable et sans mise en concurrence, un marché de prestations similaires en application de l'article 30-I-7° du décret n°2016-360 du 25 mars 2016.

## **Article 11 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

### **11.1 Représentation des parties**

#### **11.1.1 Représentation de l'acheteur**

Rattachée au Service des Ressources Humaines , au Secrétariat Général, la Mission "égalité et diversité" du Ministère de la Culture et de la Communication est chargée du suivi de l'exécution des prestations. L'acheteur notifie toute modification du service "interlocuteur" au titulaire.

#### **11.1.2 Représentation du titulaire**

Le titulaire désigne un interlocuteur habilité à le représenter auprès de l'acheteur, pour les besoins de l'exécution du marché. Cet interlocuteur est désigné dans l'offre du titulaire. Le titulaire s'engage à informer, sans délai, l'acheteur de toute modification d'interlocuteur désigné.

### **11.2 Conditions d'exécution**

#### **11.2.1 Mise en place de l'équipe technique**

Le titulaire s'engage à mettre en place, pendant toute la durée du marché, des intervenants dont les profils doivent impérativement respecter ceux mentionnés dans la composition de l'équipe affectée au projet (représentant du titulaire et son équipe) laquelle figure dans son offre technique.

#### **11.2.2 Remplacement des intervenants**

Pendant toute la durée d'exécution du marché, l'acheteur se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou de plusieurs intervenants du titulaire. De même, le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants. Le remplaçant est soumis à l'approbation de l'acheteur. Tout refus sera motivé. Le titulaire procède alors au remplacement des intervenants dans le délai de 5 jours ouvrés à compter de la demande ou de la proposition de remplacement.

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

#### **11.2.3 Délais d'exécution**

Les délais d'exécution sont fixés dans le présent cahier des clauses particulières.

Le cas échéant les délais d'exécution sont indiqués dans les bons de commande.

Lorsque le titulaire du marché est mis dans l'impossibilité de respecter le délai contractuel, il doit formuler une demande expresse de report de délai exposant clairement les circonstances du retard prévu, la date de survenance du fait générateur et le délai supplémentaire demandé.

#### **11.2.4 L'émission et l'exécution des bons de commande**

Chaque bon de commande précise notamment :

- le numéro et la date du bon de commande
- le nom du marché
- le numéro Chorus du marché
- la désignation et la quantité des prestations commandées
- le délai d'exécution de la prestation ( date de début d'exécution et délais) le cas échéant
- la référence au devis le cas échéant

- le prix correspondant hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC)
- le montant total du bon de commande (calculé sur la base des prix unitaires du marché)

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché, mais leur exécution doit être terminée au plus tard 4 mois suivant la fin du marché.

La dénonciation ou la résiliation du marché ne remet pas en cause la validité du bon de commande émis avant la date d'effet de la décision de résiliation ou de dénonciation.

Le titulaire du marché est tenu de respecter son engagement contractuel jusqu'à l'admission des prestations.

### **11.2.5 Les exigences relatives aux prestations**

Le titulaire est responsable de tout élément qui lui est confié. Il ne peut en disposer qu'aux fins prévues par le marché.

A ce titre, l'administration attend du titulaire :

- le respect des engagements concrets attendus et détaillés dans le CCP,
- l'assurance d'une continuité du service,
- le respect des délais,
- la production de tableaux de bord/ rapports permettant le suivi et le pilotage de l'activité,
- l'amélioration continue de la qualité de la prestation,
- la maîtrise des coûts.

L'administration se réserve le droit de faire réaliser à tout moment un audit "qualité" sur les prestations et les éléments livrés. Le Titulaire devra fournir un haut niveau de qualité, homogène sur toute la durée de la prestation en garantissant la composition et le niveau de compétences de l'équipe chargée des différentes actions du marché.

---

## **11.3 Obligations du titulaire**

### **11.3.1 Obligation de conseil**

Le titulaire du marché est tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde, relative aux matériels, logiciels et prestations fournies à l'acheteur. Dans l'hypothèse où le titulaire n'aurait pas respecté cette obligation, il ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans le marché pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

### **11.3.2 Obligation d'information**

Le titulaire est tenu de signaler à l'acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation. L'acheteur s'engage à collaborer avec le titulaire tout au long de l'exécution du marché.

### **11.3.3 Obligations de confidentialité**

Le titulaire s'engage à mettre en oeuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations, les documents, les connaissances antérieures de l'acheteur et les objets auxquels il aura eu accès lors de l'exécution du présent marché, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel. Ces informations, documents, connaissances antérieures de l'acheteur ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse de l'acheteur, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le titulaire, hors du présent marché ou à l'issue de son exécution.

Le titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs.

L'acheteur pourra demander, à tout moment, au titulaire, de lui retourner ou de détruire les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis.

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

#### **11.3.4 Responsabilité du titulaire**

Le titulaire est tenu de mettre en oeuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser les prestations conformément aux spécifications du cahier des charges. Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le marché. Les prestations devront être conformes à la législation, aux prescriptions de l'ensemble des normes homologuées ou à toute norme européenne équivalente, et aux prescriptions de la CNIL (<https://www.cnil.fr/>). Cette disposition vaut non seulement pour les lois/normes/prescriptions en vigueur au jour de la passation du marché mais également pour toutes les nouvelles lois/normes/prescriptions qui deviendraient effectives en cours d'exécution du marché.

#### **11.3.5 Mesures de sécurité**

Toute personne relevant du titulaire est soumise à des mesures de sécurité qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou d'accès logiques à des informations.

#### **11.3.6 Mesures d'interopérabilité**

Le ou les Résultat(s) du marché, et notamment ceux relatifs au portail web, doivent communiquer et opérer avec les éléments du système informatique du pouvoir adjudicateur et des tiers désignés dans l'annexe au CCP.

---

### **11.4 Pilotage des prestations**

Le pilotage des prestations est réalisé au travers de réunions régulières entre le représentant de l'acheteur et le titulaire :

#### Réunion de démarrage

La prestation débute par une réunion de démarrage au cours de laquelle le représentant de l'acheteur présente son organisation, son activité et les données disponibles (documents, supports...) relatives à la prestation.

L'objet de cette réunion est de :

- présenter l'organisation du projet;
- s'assurer de la bonne compréhension mutuelle de la prestation à mener (hypothèses, périmètre et engagement, obligations CNIL...);
- rappeler la nature des livrables et les délais de réalisation des prestations;
- rappeler le processus de validation/acceptation des livrables et le mode de reporting;
- préciser les modes de communication et/ou de sollicitation du représentant de l'acheteur envers le titulaire.

Le prix de cette réunion est inclus dans le prix du marché.

#### Réunion de pilotage des prestations

En temps que de besoin, et a minima **trimestriellement**, une réunion assurera un suivi au plus près de l'état des prestations, afin de s'assurer de l'adéquation entre le besoin exprimé et la prestation réalisée.

Cette réunion abordera, notamment, les points suivants :

- respect des délais;
- mise à jour des écarts/dérives éventuels (besoin exprimé, prestation...) et identification des actions correctives et préventives;
- bilan des actions non closes;
- échanges et avis sur les documents de travail du titulaire. Ces avis sont distincts des opérations de

vérifications;

- définition des tâches à venir.

A l'issue de chaque réunion, un compte-rendu sera rédigé par le titulaire.

La gestion des actions soulevées lors de ces réunions d'avancement sera faite par le représentant du titulaire.

Le prix de ces réunions est inclus dans le prix du marché.

Réunions de présentation annuelle auprès des organismes syndicaux:

Le titulaire assure annuellement la présentation des actions menées (présentation orale avec un power-point) par la cellule aux organismes syndicaux, et remet à cette occasion un bilan qualitatif et quantitatif de ces actions (en version papier puis en version dématérialisée).

Cette présentation est assurée:

- devant le comité d'hygiène et de sécurité ( CHSCT);
- devant le comité technique (CT);
- devant le comité technique des services déconcentrés (CTSD) de la structure impactée par les plaintes, le cas échéant.

Le prix de ces réunions est inclus dans le prix du marché.

---

## **11.5 Echange et relecture des livrables**

---

Durant la période de réalisation, et sur accord des parties, il peut y avoir des échanges entre le titulaire et l'acheteur. Ces demandes d'avis ne justifient pas une prolongation de délai d'exécution. Ils sont distincts des opérations de vérification.

---

## **11.6 Constatation de l'exécution des prestations**

---

### **11.6.1 Opérations de vérification**

Pour la prestation de Mise en place de la cellule d'écoute et le maintien en condition opérationnelle du portail web:

Les opérations de vérification ont pour but de constater que les prestations réalisées sont conformes aux obligations du titulaire. Les opérations de vérification sont effectuées par la vérification d'aptitude (VA) puis la vérification de service régulier (VSR). La vérification d'aptitude (VA) et la vérification de service régulier (VSR) sont réalisées conformément au chapitre 5 du CCAG-TIC.

Pour la prestation relative au fonctionnement de la cellule, les prestations de traitement des dossiers (rapports trimestriels) et la prestation relative à l'accompagnement "communication" autour de la cellule d'écoute :

Les opérations de vérification quantitative et qualitative ont pour objet de permettre au pouvoir adjudicateur de contrôler notamment que le titulaire :

- a mis en œuvre les moyens définis dans le marché, conformément aux prescriptions qui y sont fixées ;
- a réalisé les prestations définies dans le marché comme étant à sa charge, conformément aux dispositions contractuelles.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai d'un mois pour procéder aux vérifications et notifier sa décision de réception, d'ajournement, de réception avec réfaction ou de rejet. Le pouvoir adjudicateur n'avise pas le titulaire de la date prévue, des jours et heures fixés pour les vérifications.

### 11.6.2 Décision après vérifications

A l'issue des vérifications en vue de la réception des prestations, l'administration peut prendre l'une des décisions suivantes en application de l'article 28 du CCAG-TIC :

- Réception
- Ajournement
- Réception avec réfaction
- Rejet.

La réception des prestations est prononcée par le pouvoir adjudicateur qui établit un procès-verbal de réception.

### 11.6.3 Arrêt de l'exécution des prestations

L'acheteur se réserve la possibilité d'arrêter l'exécution des prestations, dans les conditions prévues à l'article 33 du CCAG-TIC. Il notifie alors sa décision au titulaire, et selon un préavis d'un mois. Cet arrêt ne saurait donner lieu à indemnité au profit du titulaire et entraîne la résiliation du marché. Le paiement est effectué au prorata des prestations exécutées.

---

## 11.7 Garantie

Les prestations du présent marché font l'objet d'une garantie minimale d'un an, conformément à l'article 30 du CCAG TIC. L'ensemble des garanties précédentes s'exerce indépendamment de la garantie légale pour vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du code civil.

---

## 11.8 Pénalités

Tout manquement du titulaire à ses obligations peut donner lieu à pénalité.

Les pénalités sont applicables de plein droit, sans mise en demeure préalable.

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

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

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

### 11.8.1 Pénalités liées à l'exécution des prestations

#### Pénalités de retard :

En cas de dépassement du délai contractuel d'exécution des prestations, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable, des pénalités calculées en application de la formule suivante :

$$P = V \times R / 1000$$

dans laquelle

P = le montant de la pénalité en € HT

R = nombre de jour de retard ( jour calendaire)

V = valeur des prestations sur laquelle est calculée la pénalité.

Pénalité d'absence aux réunions prévues à l'article 11.4 : Une pénalité forfaitaire de 500 € HT peut être appliquée en cas d'absence du titulaire aux différentes réunions organisées par le pouvoir adjudicateur.

Pénalité pour non application de la clause 3.6 du CCTP "Fin du marché et passation des consignes entre l'ancien titulaire et le nouveau titulaire": Une pénalité forfaitaire de 700 € HT peut être appliqué pour la non application de la procédure prévue à l'article 3.6 du CCTP.

### **11.8.2 Plafonnement des pénalités**

Le montant total des pénalités encourues est plafonné à 30% de la valeur des prestations (valeur du bon de commande ou du valeur du forfait ).

### **11.8.3 Seuil d'exonération des pénalités**

Le seuil d'exonération des pénalités est fixé à 300 € HT sur l'ensemble du marché.

## **Article 12 - REGIME FINANCIER**

### **12.1 Forme et contenu des prix**

Le présent marché est à prix mixte, il comprend des prix globaux et forfaitaires et des prix unitaires.

Forfaits

Le marché comprend :

-Un coût global et forfaitaire pour:

- la mise en place de la cellule d'écoute comprenant la mise en place du portail web sécurisé (avec adresse), la mise en place d' un numéro téléphonique dédié et gratuit et la mise en place d'une adresse postale;
- l'accompagnement "communication" autour de la cellule d'écoute.

-Un coût global et forfaitaire annuel relatif:

- au fonctionnement de la cellule d'écoute (maintien en condition opérationnelle des outils, prise en charge et enregistrement des demandes, gouvernance);
- au traitement traitement de 20 dossiers simples;
- au traitement approfondi de 10 dossiers.

Prestations unitaires

Le marché comprend :

- Une prestation unitaire pour le traitement d'un dossier simple (supplémentaire par rapport au forfait annuel);
- Une prestation unitaire pour le traitement approfondi d'un dossier (supplémentaire par rapport au forfait annuel)

Le marché ne comporte aucun montant minimum. Il comporte un montant maximum de 750 000 euros HT.

Les prix figurent dans l'annexe financière à l'acte d'engagement.

Les prix sont réputés inclure :

- les frais afférents à la réalisation des prestations du présent marché, ainsi que les frais de déplacement et d'hébergement liées aux prestations sur site (ex: pilotage des prestations...);
- tous les frais annexes et matériels nécessaires à l'exécution des prestations ;
- toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations ;

-l'ensemble des sujétions particulières inhérentes au contenu même de l'exécution des prestations, y compris les conditions d'exploitation et d'accès des différents lieux.

A ce titre, le titulaire ne pourra prétendre à aucun supplément de prix, ni à aucune indemnité quelconque.

## 12.2 Variation des prix

---

Les prix sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au mois M0 correspondant au mois de la date limite de remise des offres. Les prix sont révisés annuellement, à la date d'anniversaire de la notification du marché, par l'application au(x) prix du marché de la formule suivante:

$$P = Po [ 0,80+ 0,20 (Im/Io)]$$

dans laquelle

P=prix révisé

Po= prix fixé dans l'offre du titulaire

Io=valeur de l'indice/index Syntec en vigueur au mois d'établissement des prix

Im = valeur de l'indice/index Syntec à la date de la révision.

Le prix de règlement ainsi déterminé reste fixe entre chaque révision.

### Clause de sauvegarde :

Dès lors que la révision des prix conduit à une augmentation supérieure à 5%, le marché pourra être résilié, par l'acheteur, sans indemnité pour la partie non exécutée des prestations.

### Clause butoir :

L'évolution des prix de règlement sera limitée à une augmentation de 5 %.

### Périodicité de révision des prix :

Les prix sont révisés à la date anniversaire de la notification du marché par application de la formule décrite ci-dessus.

## 12.3 Avances

---

Les modalités de versement de l'avance sont fixées à l'article 110 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

Le remboursement de l'avance est effectué selon les modalités de l'article 111 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

## 12.4 Modalités financières

---

### 12.4.1 Répartition des paiements

Les prestations donnent lieu à facturation tel que précisé ci-dessous :

Concernant la prestation de mise en place de la cellule et l'accompagnement "communication" autour de la cellule d'écoute ( coût global et forfaitaire) : son montant est payé en une seule fois à partir du constat du service fait.

Concernant la prestation relative au fonctionnement de la cellule avec les traitements de dossiers ( coût global et forfaitaire annuel), les prestations de traitement des dossiers simples et approfondis (prix unitaires), la périodicité des acomptes est fixée à trois mois.

La demande d'acompte et son versement s'effectuent dans le cadre de l'article 114 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics sur la base des prestations effectuées. Les demandes d'acomptes et le solde sont justifiés à partir du constat du service fait. Le paiement des acomptes n'a pas de caractère définitif.

#### **12.4.2 Retenue de garantie et cautionnement**

Il n'est pas pratiqué de retenue de garantie. Le marché peut être cédé ou nanti dans les conditions prévues aux articles 127 à 131 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics. Il est remis, sur demande du titulaire, d'un co-traitant ou d'un sous-traitant, une copie de l'original du marché revêtue d'une mention dûment signée indiquant que cette pièce est délivrée en unique exemplaire en vue de permettre la cession ou le nantissement des créances résultant du marché.

#### **12.4.3 Intérêts moratoires**

Les sommes dues en exécution du marché sont payées conformément aux dispositions du titre IV de la loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière et du décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique.

Le délai de paiement est fixé à 30 jours maximum. La date de début du délai est déterminée selon les modalités de l'article 2 du décret sus-visé.

Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'expiration du délai de paiement, le titulaire a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévus aux articles 39 et 40 de la loi du 28 janvier 2013 susvisée.

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

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

Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés dans un délai de quarante-cinq jours suivant la mise en paiement du principal.

### **12.5 Modalités de facturation**

---

Le paiement est effectué sur demande de paiement émise par le titulaire, conformément à la clause de "répartition des paiements" du présent CCP, et après attestation du service fait par l'acheteur. Les paiements seront effectués par virement au compte du titulaire.

#### **12.5.1 Mentions obligatoires**

Les factures comportent, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le nom du service exécutant
- le numéro d'engagement juridique Chorus du marché
- le numéro d'engagement juridique Chorus du bon de commande

#### **12.5.2 Taux de TVA**

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

#### **12.5.3 Monnaie**

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

#### 12.5.4 Transmission des factures

La transmission des factures dans le cadre du présent marché doit être effectuée conformément aux dispositions de l'arrêté du 30 décembre 2011 déterminant les procédures de transmission des factures des fournisseurs de l'Etat sous forme dématérialisée.

Pour la transmission des factures dans le cadre du présent marché, le titulaire dispose de 4 possibilités.

Pour toute question, le titulaire peut contacter le bureau de la qualité comptable (BQC) par courriel : Factures.pmg@culture.gouv.fr.

1 : le titulaire peut saisir les factures en ligne : <https://chorus-pro.gouv.fr>

2 : le titulaire peut déposer les factures au format PDF sur : <https://chorus-pro.gouv.fr>

3 : Adresser ses factures au concentrateur par EDI :

i) En les adressant directement au concentrateur de factures de la Personne publique,

ii) En demandant à un opérateur de dématérialisation de son choix une prestation de dématérialisation de ses factures, charge à cet opérateur de se raccorder au concentrateur et de transmettre les factures au concentrateur.

4 : Conformément à l'article 3 de l'Ordonnance n° 2014-697 du 26 juin 2014, l'obligation de transmettre les factures sous forme électronique s'imposera aux fournisseurs, en fonction de la catégorie de leur entreprise, entre le 1er janvier 2017 (pour les grandes entreprises et les personnes publiques) et le 1er janvier 2020 (pour les micro entreprises). Dans cet intervalle, la possibilité est laissée aux fournisseurs d'adresser leurs factures par courrier. Les factures sont établies en un seul original et envoyées à l'adresse suivante :

Ministère de la Culture et de la Communication

Secrétariat général

Service des affaires financières et générales

Bureau de la qualité comptable

182, rue Saint Honoré

75033 Paris cedex 01

### Article 13 - REGIME DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

#### 13.1 Régime des droits de propriété intellectuelle relatif aux résultats

Par dérogation à l'article 38 du CCAG TIC.

Concernant l'ensemble des résultats du marché autre que le(s) développement(s) du portail web:

Le titulaire cède au pouvoir adjudicateur les droits patrimoniaux des droits d'auteurs ou des droits voisins des droits d'auteurs afférent au résultats du marché.

Les résultats désignent tous les éléments, quels qu'en soit la forme, la nature et le support, qui résultent de l'exécution des prestations objet du marché, tels que, notamment, les oeuvres, les, les signes distinctifs, les noms de domaine, les rapports, les études, les marques, les dessins ou modèles, les inventions brevetables ou non au sens du code de la propriété intellectuelle ou par tout autre mode de protection, tels que le savoir-faire, le secret des affaires, le droit à l'image des bien ou des personnes.

La cession des droits de propriété intellectuelle est effectuée sans limitation géographique pour toute la durée légale de protection des droits de propriété intellectuelle, telle que reconnue par les lois présentes ou futures, pour une exploitation directe ou indirecte par le Ministère de la Culture et de la Communication sans restriction.

Pour satisfaire aux prescriptions, des articles L.131-3 et L.122-6 du code de la propriété intellectuelle, il est précisé que les droits cédés comprennent :

Pour le droit de reproduction :

- le droit de reproduire ou de faire reproduire tout ou partie des éléments cédés, sur tout support, notamment papier, magnétique, numérique, CD-Rom, DVD ou tout autre support informatique ou électronique, connu ou inconnu, actuel ou futur, et ce sans limitation de nombre.

Pour le droit d'adaptation :

- le droit d'adapter, de faire adapter tout ou partie des éléments cédés, le droit de les corriger, de faire évoluer, de réaliser de nouvelles versions ou de nouveaux développements, de les maintenir, décompiler, mixer, modifier, assembler, transcrire, arranger, numériser, porter sur toute configuration, interfacer avec tout logiciel, base de données, produit informatique, utiliser les algorithmes à toutes fins, les transcrire en tout ou partie.

Pour le droit de représentation :

- le droit, pour tout ou partie des éléments cédés, de diffuser ou faire diffuser, de quelque manière que ce soit, par tout procédé, quel qu'il soit, connu ou inconnu à ce jour, et notamment par tous les réseaux de télécommunications, actuels ou futurs, tel que l'Internet, par tout moyen de télédiffusion, et ce, sur tout support, en tout format, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers ou organisme.

Pour le droit de distribution :

- le prêt des éléments cédés, en tout ou en partie, par tout procédé et sur tout support, connu ou inconnu à ce jour, et ce, quelle qu'en soit la destination, pour tout public sans limitation.

Pour le droit d'usage :

- le droit de faire usage et d'exploiter, à titre personnel ou au bénéfice de tiers, à titre gratuit, les éléments cédés, aux fins d'effectuer toute forme de traitement à quelque titre que ce soit.

Au terme de cette cession, le titulaire reconnaît ne plus disposer d'aucun droit sur les éléments cédés ci-dessus visés.

Le Ministère de la Culture et de la Communication 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 de l'exécution du marché.

La cession des droits de propriété intellectuelle est comprise dans les prix du marché.

Concernant le(s) développement(s) du portail web:

Le régime des droits de propriété intellectuelle afférent aux Résultats est celui de l'option A

Le titulaire du marché concède, à titre exclusif, par dérogation à l'article 38, au pouvoir adjudicateur et aux tiers bénéficiaires du marché, le droit d'utiliser ou de faire utiliser les [résultats](#), en l'état ou modifiés, de façon permanente, en tout ou partie, par tout moyen et sous toutes formes. Cette concession ne vaut que pour les besoins découlant de l'objet du marché et pour le monde entier.

Cette concession des droits couvre les résultats, à compter de leur livraison et sous condition résolutoire de la réception des prestations. Le droit d'utiliser les résultats ne couvre pas les exploitations commerciales des résultats.

Le pouvoir adjudicateur et les tiers désignés dans le marché ne deviennent pas, du fait du marché, titulaires des droits afférents aux résultats dont la propriété des inventions nées, mises au point ou utilisées à l'occasion de l'exécution du marché.

Le prix de cette concession est compris dans le prix du marché.

## **13.2 Régime des droits de propriété intellectuelle relatif aux connaissances antérieures**

---

En complément de l'article 36 du CCAG-TIC, le titulaire s'engage à informer l'acheteur, au fur et à mesure de l'exécution du marché, des connaissances antérieures mises en oeuvre pour la réalisation de l'objet du marché et du régime des droits y afférent. Les droits afférents aux connaissances antérieures sont concédés dans les conditions de l'article 36.2 du CCAG-TIC.

## **Article 14 - DISPOSITIONS DIVERSES**

### **14.1 Forme des notifications et des informations**

---

L'acheteur notifie au titulaire les décisions ou informations qui font courir un délai, par tous moyens permettant d'attester la date de réception. En cas de dématérialisation, les échanges se font par messagerie électronique.

### **14.2 Langue**

---

Tous les documents écrits remis par le titulaire à l'acheteur doivent être rédigés en langue française.

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

De plus, l'ensemble des communications écrites ou orales qui pourraient avoir lieu entre l'acheteur, le titulaire et ses sous-traitants éventuels, durant la phase d'exécution du marché s'effectuera en français.

### **14.3 Sous-traitance**

---

L'acceptation des sous-traitants et l'agrément de leurs conditions de paiement sont soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La sous-traitance totale des prestations est interdite.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou équivalent (téléchargeable sur <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat>).

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

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

### **14.4 Assurances**

---

Le titulaire assume la responsabilité de l'exécution des prestations et des dommages qu'il cause à l'acheteur en cas d'inexécution. Dans un délai de quinze jours à compter de la notification des marchés et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier être en possession d'une police d'assurances.

Il est responsable des dommages que l'exécution des prestations peut engendrer : à son personnel, aux agents de l'acheteur ou à des tiers ; à ses biens, aux biens appartenant à l'acheteur ou à des tiers.

Le titulaire doit être couvert par un contrat d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il pourrait encourir en cas de dommages corporels et/ou matériels engendrés lors de l'exécution des prestations, objet du présent marché.

Il s'engage à remettre, sur simple demande écrite, à l'acheteur, une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie.

Le titulaire s'engage à informer expressément l'acheteur de toute modification de son contrat d'assurance.

Les sous-traitants doivent fournir les mêmes documents que le titulaire.

Le montant garanti est à minima le montant estimatif du marché (120 000 euros HT soit 134 400 euros TTC).

#### **14.5 Autres obligations administratives**

---

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur les modifications survenant au cours de l'exécution du marché. En cas de manquement, l'acheteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences pouvant en découler, et notamment des retards de paiement.

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

Ces documents sont transmis par le titulaire, à l'adresse suivante : <http://www.e-attestations.fr> ou sur la boîte fonctionnelle suivante [mission-achats.sg@culture.gouv.fr](mailto:mission-achats.sg@culture.gouv.fr)

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

#### **14.6 Résiliation**

---

L'acheteur peut résilier le marché lorsque le titulaire est placé dans l'une des situations mentionnées aux articles 45 et 46 de l'ordonnance 2015-899 du 23 juillet 2015.

Le marché est résilié conformément aux dispositions du CCAG de référence.

Après signature du marché, en cas d'inexactitude des documents et des renseignements prévus aux articles 44 et 46 du code des marchés publics, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D8222-5 ou D8222-7 et D8222-8 du code du travail conformément à l'article 46 du code des marchés publics, le marché sera résilié, après mise en demeure restée infructueuse, aux torts du titulaire selon les dispositions du CCAG de référence.

#### **14.7 Exécution aux frais et risques du titulaire**

---

L'exécution aux frais et risques s'effectue dans les conditions prévues au CCAG de référence.

#### **14.8 Différends**

---

Le comité consultatif de règlement amiable ou litiges relatifs aux marchés publics peut être saisi selon les modalités fixées par le décret 2010-1525 du 8 décembre 2010 relatif aux comités consultatifs de règlement amiable des différends ou litiges relatifs aux marchés publics.

Le comité consultatif compétent est la Direction des affaires juridiques – Sous-direction des la commande publique – Bureau économie, statistiques et techniques de l'achat publics/1C – Bâtiment Condorcet – 6, rue Louise Weiss - Télédocus 353 -75703 Paris cedex 13.

#### **14.9 Litiges et contentieux**

---

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

## Article 15 - DEROGATIONS AU CCAG

Les dérogations au CCAG sont présentées dans le tableau récapitulatif des dérogations ci après:

Article du présent CCAP	Article du CCAG auquel il est fait dérogation	Commentaire - objet de la dérogation
11.1	3.3	Représentation du pouvoir adjudicateur
11.1	3.4	Représentation du titulaire
9	4.1	Ordre de priorités des pièces contractuelles
12.2	10.1.1	Prix fermes-révisables
11.8	14	Ajout de pénalités
11.7.2	26 et 27	Délais de VA et de VSR
11.7.2	26	Vérifications
13.1	38	Clause de propriété intellectuelle

# CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

## Article 16 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

### 16.1 Périmètre de la prestation

Le périmètre concerné par la cellule d'écoute est celui du Ministère de la Culture et de la Communication. Il comporte à la fois des services centraux et déconcentrés (les Directions Régionales des Affaires Culturelles en métropole et en outre-mer (DRAC), intégrant les Unités territoriales de l'Architecture et du Patrimoine (UDAP) , les Services à Compétences Nationales (SCN) ainsi que les Etablissements Publics (EP) et les opérateurs sous tutelle. L'annexe 1 au présent CCP présente une liste indicative des bénéficiaires de la prestation.

A titre indicatif, le périmètre concerné par la prestation est estimé à 30 000 agents.

#### Modification de périmètre:

L'organisation présentée ci-dessus est susceptible d'évoluer dans le temps en fonction des changements de périmètre du ministère ou par suite d'adhésion au dispositif de nouvelle structure relevant du champs du Ministère de la Culture et Communication. Dans ce cas le titulaire est informé par le Ministère de la Culture et de la Communication par courrier avec accusé/ réception et par messagerie électronique.

### 16.2 Publics concernés

#### Agent en activité:

Le recours à la cellule d'écoute est ouvert à tous les agents en activité.

#### Autres publics:

Le recours à la cellule d'écoute est également ouvert :

- aux agents qui ont quittés les services par suite de retraite ou démission depuis six mois au plus;
- aux candidats à un recrutement dont la procédure a pris fin depuis trois mois au plus.

### 16.3 Outils composant la cellule d'écoute

Le titulaire met à disposition du Ministère de la Culture et de la Communication et de ses services rattachés , dans le cadre de la cellule d'écoute, les outils suivants:

Un numéro d'appel dédié gratuit, accessible y compris depuis les départements, collectivités, territoires d'outre mer

Un portail WEB

Une adresse portail

Une adresse postale

#### 16.3.1 Numéro d'appel dédié et gratuit:

Le titulaire met en place un numéro d'appel dédié gratuit, accessible y compris depuis les départements, collectivités, territoires d'outre mer: Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, la Réunion.

Le titulaire est en charge de la prise d'appel survenus du lundi au vendredi, entre 9h et 17h30, et le samedi entre 9h et 12h00, hors jours fériés. En cas de débordements téléphoniques, un répondeur fait état de l'indisponibilité de la ligne téléphonique à partir du deuxième appel simultané. Le plaignant est invité à rappeler.

En dehors des heures de prise en charge des appels, le titulaire permet au plaignant de laisser un message sur répondeur et l'invite à laisser ses coordonnées.

### **16.3.2 Portail web**

#### **Descriptif du portails**

Le titulaire veille à une bonne ergonomie du portail web, condition de son utilisation optimale.

A ce titre,

- en termes d'accessibilité:
  - le portail doit être facilement et rapidement " pris en main" par un maximum de personnes;
  - son url doit être simple, intuitive et donc facilement mémorisable;
  - le site doit se conformer aux règles d'accessibilité (RGA) permettant aux personnes handicapées l'accès aux informations et fonctionnalités du portail web.
  
- en terme de design:
  - le titulaire veille à la cohérence avec l'image du Ministère de la Culture et de la Communication. Le site doit reproduire le logo du Ministère ainsi que l'intitulé ministériel en vigueur.
  - les éléments graphiques doivent être au service de l'information:
    - la page d'accueil doit être efficace;
    - la navigation intuitive, cohérente et la recherche de l'information aisée;
    - Dès la page d'accueil, le titulaire doit proposer aux plaignants de consulter les rubriques suivantes:
      - Accueil;
      - Présentation de la cellule d'écoute;
      - Présentation du titulaire;
      - Informations sur la discrimination (critères, cadre légal, ...) et les différentes voies de recours possible (autre que la cellule d'écoute);
      - Confidentialité;
      - Mentions légales.

#### **Traitement des informations sensibles sur le portail web**

Par sa finalité même, la cellule d'écoute peut être amenée à traiter, notamment sur son portail web dédié, des données à caractère personnel sensibles: sont susceptibles d'y être collectées, si elles sont nécessaires à l'instruction du dossier, des informations relatives à l'identité de la victime, à ses dates et lieux de naissance, à sa situation professionnelle, à l'emploi occupé, à son adresse électronique personnelle, aux données de santé et de soins, aux origines raciales et ethnique, aux opinions politiques, philosophiques et religieuses, à l'appartenance syndicale et à la vie sexuelle. Toutefois, si la collecte des informations « sensibles » au sens de l'article 8 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée est nécessaire, le titulaire s'engage à avoir recours à une grille listant les critères de discrimination prohibés par loi, sous la forme de cases à cocher. Ce n'est que lorsque le contexte de la discrimination doit être explicité que cette grille sera complétée par des informations factuelles et strictement nécessaires à l'instruction du signalement.

Le titulaire respecte également l'article 8-II-1° de la loi qui prévoit que, lorsque la finalité du traitement l'exige, les données sensibles peuvent être collectées et traitées seulement après recueil du consentement exprès de la personne concernée. Le recueil du consentement se fait donc par écrit et doit toujours être explicite.

Le plaignant est invité à remplir un formulaire sur le portail web, à l'issue duquel un code confidentiel lui est attribué. Ce code confidentiel lui permettra de consulter son dossier sur ce portail et à tout moment d'entrer en contact avec la cellule.

### Attendu en termes de sécurité

En terme de sécurité, le titulaire doit justifier auprès du Ministère de la Culture et de la Communication de ses choix techniques, tant matériel que logiciels, pour garantir la protection des données.

Le candidat fournit dans son offre un **exemple** de Plan d'assurance sécurité (PAS), adapté au contexte du projet. Le plan en lui-même sera fourni par le titulaire en phase d'initialisation du projet. Ce PAS doit respecter le plan en annexe et contenir au minimum les exigences énumérées dans celui-ci, sans que celles-ci ne soient exhaustives.

Le portail doit enfin indiquer que le service dont il s'agit est fourni sous contrat du Ministère de la Culture et de Communication.

### Attendu en terme de fonctionnalités

En termes de fonctionnalités, le portail web offre la possibilité au plaignant et à la cellule de s'échanger des documents électroniques et des messages portant principalement sur l'instruction de la plainte. Un message d'accueil et de bienvenue ainsi qu'une aide en ligne guident le plaignant dans la complétude du formulaire en ligne.

### Maintien en condition opérationnelle (MCO) du portail web

Le prestation est en charge d'assurer le maintien en condition opérationnelle du portail web de la cellule d'écoute. Cette prestation comprend l'hébergement, la maintenance corrective, la maintenance préventive, une veille technique sur les composants applicatifs, ainsi que les actions de support, de conseil et d'expertise.

#### Maintenance corrective :

Toute anomalie de fonctionnement doit être corrigée par le titulaire.

Les anomalies et incidents détectés sont classés en 3 catégories, fonction de leur gravité :

- Anomalie ou incident **bloquant(e)** : anomalie ou incident qui empêche l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités de l'application/ du portail ou l'utilisation d'un livrable important (exemple : formulaire à compléter).
- Anomalie ou incident **majeur(e)** : anomalie ou incident qui empêche l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités de l'application/ du portail tout en permettant l'obtention du résultat par une manipulation de contournement simple et acceptée par le ministère. A défaut d'une solution de contournement acceptée, cette anomalie est considérée comme bloquante.
- Anomalie ou incident **mineur(e)**: anomalie ou incident qui n'empêche pas l'usage normal de l'application. C'est typiquement dans ce type d'anomalie que sont rangés les textes avec des fautes d'orthographe, les aides écrans non présentes, les présentations d'écran hors normes.

Les anomalies sont corrigées dans les délais suivants:

Type d'anomalie	Délai maximum de correction
Anomalie ou incident <b>bloquant(e)</b>	1 jour ouvré
Anomalie ou incident <b>majeur(e)</b>	5 jours ouvrés
Anomalie ou incident <b>mineur(e)</b>	10 jours ouvrés

Les prestations attendues dans le cadre de la maintenance corrective sont les suivantes :

- diagnostic de l'incident,
- annonce de la suite donnée à l'incident, en respectant les délais liés à la gravité et au contexte ministère
- mise à jour des documentations techniques
- réalisation des modifications selon les normes et avec les outils en vigueur au moment de l'événement,
- tests
- documentation de suivi de chaque modification, détaillant l'anomalie constatée et l'ensemble des travaux réalisés, modifications et rapports de tests
- renseignement des tableaux de bord qui devront permettre de suivre au minimum l'évolution du stock des incidents et les délais de correction des incidents (bloquants et non bloquants)

#### **16.4 Présentation de la saisie et fonctionnement de la cellule**

---

La saisine se fait par téléphone (*prise d'appel survenus du lundi au vendredi, entre 9h et 17h30, et le samedi entre 9h et 12h00, hors jours fériés*), par courrier ou par portail WEB.

L'interlocuteur de la cellule interroge le plaignant pour comprendre la nature et le contexte de la demande. Son objectif est d'identifier si la situation rapportée relève ou non d'un cas de discrimination.

Si le plaignant n'est pas lui-même la ou une des victimes présumées, l'instruction ne pourra se poursuivre qu'après prise de contact entre la cellule et la ou les victimes présumées, sauf dans le cas où serait en cause une procédure générale visant un collectif de travail. En fonction de la complexité du dossier, plusieurs contacts peuvent être nécessaires.

A l'issue du ou des entretiens, la cellule envoie ou met à disposition, sur le portail, un compte rendu des échanges afin que la victime présumée puisse apporter si elle le souhaite des corrections et compléments d'information.

Si le signalement ne relève manifestement pas de ses attributions, la cellule en informe la/les victime(s) et la/ les réoriente(nt) si nécessaire vers d'autres structures (services RH, assistant de service social, médecin de prévention, médecin de prévention, structure d'appui...).

Si au terme de l'instruction les faits décrits relèvent d'un des cas de discrimination, la cellule en avise la victime et examine avec elle quelles sont les voies de recours les plus efficaces pour qu'il soit mis fin à la discrimination. Lorsque, après accord expresse de la victime, la cellule saisit l'entité employeur et la mission "égalité et diversité", elle informe celle-ci des suites que l'employeur a données à son intervention.

Lorsque le signalement met en cause un tiers ou un collègue, la personne éventuellement mis en cause est informée de la plainte par la cellule dès l'enregistrement des données la concernant. Cet enregistrement intervient après que la cellule ait disposé d'éléments laissant présumer le sérieux de cette mise en cause. L'information du tiers en cause est concomitante à la saisine de l'employeur et de la mission "égalité et diversité".

Les éléments relatifs à ces agissements sont portés à la connaissance du tiers, notamment pour lui permettre de faire part à la cellule de sa version des faits. Les plaignants sont informés que des mises en causes abusives ou disproportionnées de l'intégrité professionnelle de tiers ou collègue pourraient conduire à des sanctions disciplinaires, voire des suites judiciaires.

La/ les personne(s) en charge du traitement des plaintes est/ sont spécialiste(s) des questions de prévention des discriminations.

A ce titre elle(s) dispose(nt) notamment:

-d'une connaissance de la législation en vigueur (droit public, droit du travail, droit pénal, loi informatique et libertés, distinction entre discrimination: directe/ indirecte, discrimination systémique... ) et sont en capacité d'assurer une veille juridique;

-de compétences relationnelles suffisantes (écoute, pédagogie, capacité de médiation...);

-d'une capacité à connaître rapidement les processus RH du Ministère de la Culture et de la Communication.

A titre d'information les destinataires des alertes au sein de l'administration sont en nombre limité, spécifiquement formés et astreints à une obligation renforcée de confidentialité définie.

## 16.5 Traitement des dossiers

---

### Traitement d'un dossier simple

Le titulaire apprécie la pertinence du signalement au regard des 21 critères de discrimination définis par la loi, si besoin après avoir invité le demandeur à lui fournir des précisions ou indice de nature à étayer sa demande.

Pour rappel, les critères de discrimination sont les suivants: l'origine, le sexe, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'âge, la situation de famille, le handicap, l'état de grossesse, les caractéristiques génétiques, l'appartenance ou la non appartenance, vraie ou supposée à une ethnie, l'appartenance ou la non appartenance, vraie ou supposée une nation, l'appartenance ou la non appartenance, vraie ou supposée une race, les opinions politiques, les activités syndicales ou mutualistes, les convictions religieuses, l'apparence physique, le patronyme, l'état de santé, le lieu de résidence, la précarité sociale.

Il informe le demandeur dont le signalement ne releverait manifestement pas de ses attributions, ou dont les éléments fournis ne releveraient manifestement pas d'un des motifs de discriminations. Il réoriente si nécessaire le demandeur vers d'autres structures (service RH, assistant de service social, médecin de prévention, structure d'appui...)

Le titulaire dispose d'un délai maximum de 10 jours ouvrés pour traiter le dossier simple à compter de la date de réception de la demande.

### Traitement approfondi d'un dossier

Dans les autres cas que ceux relevant du traitement simple d'un dossier, le titulaire interroge, avec l'accord écrit du demandeur, l'administration employeur ou, le cas échéant, celui ou ceux de ses agents qui seraient personnellement mis en cause.

Durant l'instruction, nécessairement contradictoire et écrite, le titulaire porte à la connaissance de l'administration ("employeur" et mission "égalité et diversité") et/ ou des agents mis en cause, les éléments de fait et de droit en sa possession qui pourraient caractériser une situation ou un comportement discriminatoire, et leur demande de faire connaître leurs observations motivées.

Au terme de cette phase d'analyse et au vu des arguments concernées, le titulaire conclut:

1- ou bien aucune discrimination n'a pu être établie, et il en avise à la fois le plaignant et l'administration et/ ou les agents personnellement mis en cause,

2-ou bien une discrimination lui paraît être établie

Dans cette dernière hypothèse, le titulaire saisit, par lettre recommandée, le directeur/responsable de la structure concernée (directeur/ responsable d'administration centrale, d'un service déconcentré ou d'un établissement) copie mission "égalité et diversité", en lui adressant l'ensemble des pièces du dossier composé:

- des conclusions argumentées;
- des éléments fournis par le plaignant;
- de ceux fournis par l'autorité administrative et/ ou agents mis en cause;
- de sa propre analyse de la situation à l'issue de la phase contradictoire.

et lui demande de lui faire connaître, dans le délai d'un mois, les mesures prises pour faire cesser les causes de la discrimination ou, à défaut les raisons qui s'opposeraient à la prise de telles mesures.

Le titulaire adresse au service des ressources humaines du Ministère de la Culture et de la Communication et à la mission "diversité et égalité", ainsi qu'au demandeur, une copie de ses conclusions, puis de la réponse faite par le directeur/ responsable de la structure concernée.

A défaut de réponse à ses conclusions et après relance, le titulaire informe le service des ressources humaines du Ministère de la Culture et de la Communication ou/et à la mission "égalité et diversité" et consigne l'absence de réponse dans son rapport semestriel et annuel.

La prestation assurée par le titulaire inclut l'analyse des cas de harcèlement à caractère discriminatoire. Si des faits de harcèlement s'avéraient établis sans qu'un lien ne puisse être fait avec l'un des motifs légaux de discrimination, le titulaire en informe immédiatement la direction ministérielle des ressources humaines du Ministère de la Culture et de la Communication et avise le plaignant de ce signalement. La notification par lettre recommandée à la structure concernée ne s'applique pas à ces situations.

Le titulaire s'assure du traitement approfondi du dossier dans un délai raisonnable :

- Il dispose d'un délai maximum de 10 jours ouvrés pour apporter les premiers éléments de réponses aux personnes concernées à compter de la date de réception de la demande.
- Il informe régulièrement de l'avancement du dossier.

### **Evaluation de la satisfaction**

Le titulaire adresse dans un délai de sept jour calendaires à compter de l'envoi de la réponse ou de la notification au plaignant un questionnaire de manière à évaluer son degré de satisfaction sur la qualité d'accueil et d'écoute, sur les délais de traitement, sur l'efficacité de la cellule.

### **Destruction des données personnelles**

Les données relatives à une alerte considérée, dès son recueil par le responsable du traitement, comme n'entrant pas dans le champ du dispositif sont détruites ou archivées sans délai.

Lorsque l'alerte n'est pas suivie d'une procédure disciplinaire ou judiciaire, les données relatives à cette alerte sont détruites ou archivées par l'organisation chargée de la gestion des alertes dans un délai de deux mois à compter de la clôture des opérations de vérification.

Lorsqu'une procédure disciplinaire ou des poursuites judiciaires sont engagées à l'encontre de la personne mise en cause ou de l'auteur d'une alerte abusive, les données relatives à l'alerte sont conservées par l'organisation chargée de la gestion des alertes jusqu'au terme de la procédure.

Les données faisant l'objet de mesures d'archivage sont conservées, dans le cadre d'un système d'information distinct à accès restreint, pour une durée n'excédant pas les délais de procédures contentieuses.

### **Droit d'accès et de rectification**

Conformément à la loi "informatique et libertés " du 6 janvier 1978 modifiée, la victime peut exercer son droit d'accès et de rectification des informations la concernant, en s'adressant par courrier ou via le portail web à la cellule d'écoute. La victime peut également pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant. Ces précisions, ainsi que le caractère obligatoire ou facultatif des réponses, seront reproduites message adressée à celle-ci par la cellule.

---

## **16.6 Suivi de la prestation et livrables attendus**

### **Mise en place de la cellule d'écoute**

Le titulaire fournit un justificatif attestant que la cellule est opérationnelle (adresse postale identifiée, numéro téléphonique dédiées et gratuit avec disponibilité et modalités de gestion des débordement, cration d'un portail web sécurisé, mise à disposition des ressources et compétences internes affectées à la réalisation de la prestation) dans un délai maximal de 30 jours à compter de la notification du marché. Le titulaire peut proposer dans son offre un délai plus restreint que celui sus-mentionné.

### **Suivi de l'activité de la cellule d'écoute**

Le titulaire réalise et remet au Ministère de la Culture et de la Communication (sur support papier et sous forme d'un diaporama type power point) **une fois par trimestre** un rapport d'activité comportant des restitutions statistiques en volume et en taux sur les plaintes ventilées comme suit:

- mode de saisine de la cellule (téléphone, courrier, web sécurisé);
- auteur du signalement (agent, représentant du personnel...);
- catégorie et position statutaire du plaignant;
- réparties mensuellement;
- motif de discrimination défini;
- département ministériel et par services avec:
  - a) le nombre de plainte ne relevant pas de la cellule;
  - b) le nombre de plainte en cours d'instruction;
  - c) le nombre de plainte dont l'instruction est close;
  - d) le nombre de plainte donnant lieu à des notification ( avec type de notification);
  - e) les suites données par l'administration.

Pour chacun des dossiers visés aux c), d) et e) susmentionnés le rapport précise en outre:

- la direction employant l'agent;
- sa catégorie;
- sa position statutaire;
- son sexe;
- sa tranche d'âge;
- le ou les critères de discrimination retenus, le cas échéant, par la cellule parmi les 21 critères légaux;
- le contexte professionnel relatif à la discrimination présumée;
- l'auteur (désigné uniquement par son rang hiérarchique) ou l'évènement déclencheur.

Le titulaire complètera son bilan semestriel par des informations complémentaires qu'il jugera utiles.

Les informations nominatives permettant à l'administration de vérifier la volumétrie des dossiers traités comportent uniquement les données autorisées par la CNIL.

Le titulaire remet **un bilan annuel** sous la même forme que les bilans trimestriels qui compile les données des quatre trimestres. Ce bilan comporte en outre un bilan qualitatif sur la prestation réalisée, au regard des réponses remises aux questionnaires de satisfaction. ( cf: évaluation de la satisfaction)

Le titulaire remet **un bilan annuel** comportant des données quantitatives et qualitatives, validé par l'Administration, présenté lors de la présentation :

- devant le comité d'hygiène et de sécurité ( CHSCT);
- devant le comité technique (CT);
- devant le comité technique des services déconcentrés (CTSD) de la structure impactée par les plaintes, le cas échéant.

### **Suivi du maintien en condition opérationnel (MCO) du portail web**

Le titulaire remet **trimestriellement** un tableau de bord qui doit permettre de suivre au minimum l'évolution du stock des incidents et les délais de correction des incidents (bloquants et non bloquants).

## **16.7 Transfère des données au nouveau titulaire du marché**

---

Durant les 15 jours ouvrables précédents la fin du marché, les équipes du titulaire sortant en place cohabitent avec celles du nouveau titulaire pour une phase de transfert de connaissance.

Pendant ces 15 journées l'équipe en charge du traitement des dossiers transfère les informations essentielles au traitement des cas en cours au nouveau titulaire.

Le transfert des compétences sera finalisé en fin de 15ème journée par la rédaction d'un procès-verbal signé par les deux parties prenantes.

## **16.8 Accompagnement relatif à la communication: faire connaître la cellule d'écoute**

---

Création de l'identité visuelle:

Le titulaire est en charge de la création de l'identité visuelle de la cellule d'écoute, qui doit être validée par l'Administration.

Information relative à la cellule d'écoute:

Le titulaire est en charge de rédiger et mettre en forme deux documents de communication synthétiques sur les finalités et le fonctionnement de la cellule d'écoute à destination:

- des équipes en charge du suivi des alertes et des plaintes (services des ressources humaines des structures du ministère et de la mission diversité);
- des agents du ministère susceptibles d'avoir recours à la cellule.

Le format de ces documents sera à définir avec le ministère Ce dernier prendra en charge leur impression et diffusion.

Le titulaire est chargé de la création de badge ou de carte permettant de faire connaître la cellule d'écoute qui seront distribués aux agents. Cette création doit être validée par l'Administration. Le ministère prendra en charge leur impression et diffusion, hors marché.

## **Article 17 - DEONTOLOGIE**

---

### **17.1 Neutralité et indépendance**

---

Le titulaire et les personnels qui, sous sa direction participent à l'exécution du marché, sont tenus à l'obligation de discrétion, de confidentialité et de neutralité. Ils s'engagent à observer et faire observer la plus stricte neutralité, sans porter de jugement sur les comportements ou les faits qui leur sont rapportés. Ils ne sont pas liés par les qualifications juridiques et les appréciations portées à leur connaissance.

### **17.2 Protection des données personnelles**

---

Le titulaire s'assure à chaque étape de la procédure le respect des principes définis par la loi du 6 janvier 1978 soit assuré, s'agissant à la fois des auteurs de signalements, des collègues de travail ou des personnes qui pourraient être mise en cause.

Le titulaire doit disposer et pouvoir justifier de procédures internes et d'outils informatiques qui garantissent la confidentialité et la conservation des données traitées.

Il doit également respecter les engagements qui sont pris par le Ministère de la Culture et de la Communication dans le cadre de la demande d'autorisation auprès de la CNIL (article 25-I 4° de la loi du 6 janvier 1978 modifiée) pour le traitement des signalements (formulaire à remplir en ligne , adresse mail dédiée...).

Le titulaire s'engage à ne pas utiliser les données qu'il sera amené à gérer à des fins détournées, à assurer leur confidentialité, à respecter la durée de conservation limitée de ces données et à procéder à leur destruction au terme du délai légal.

Le Ministère de la Culture et de la Communication reste en qualité d'employeur responsable des traitements des données que le titulaire effectue pour assurer la prestation sous couvert de l'autorisation de la CNIL sus mentionnée.

Toute plainte ou interpellation portant une violation avérée ou supposée des règles précitées, dont le titulaire aurait connaissance, doit être immédiatement communiquée par lui à la "Mission égalité et diversité" du Ministère de la Culture et de la Communication.

#### **Article 18 - DEVELOPPEMENT DURABLE-PERFORMANCE ACHAT**

Le titulaire doit justifier du niveau de performance de son entreprise sur le plan social notamment de l'insertion professionnelle des publics en difficulté ou particulièrement éloignés de l'emploi, de l'emploi des travailleurs handicapés, de mesures internes touchant au respect de l'égalité des chances, de la diversité et de la non discrimination.