



*Annuaire Adaptation des logements au vieillissement ou au handicap*

# **Cahier des charges**

Annuaire de référencement des professionnels du bâtiment

Contacts :

France Silver Eco, animateur de la filière Silver économie

[maprimeadapt@france-silvereco.fr](mailto:maprimeadapt@france-silvereco.fr)

## TABLE DES MATIÈRES

---

Préambule.....	4
1 Contexte.....	4
1.1 Contexte politique.....	4
1.2 Structuration de l'écosystème du bâtiment en matière d'accessibilité et d'adaptation du logement au vieillissement et aux situations de handicap.....	5
1.3 Définitions clés.....	5
1.4 Ecosystème.....	5
2 Présentation du projet.....	7
2.1 Description générale du projet.....	7
2.2 Calendrier.....	7
2.3 Porteur du projet.....	7
2.4 Objectifs du projet.....	8
2.5 Public visé.....	8
3 Prestations attendues.....	9
3.1 lot 1.....	9
3.2 Lot 2.....	10
4 Fonctionnalités.....	10
4.1 Prérequis.....	10
4.2 Détail des fonctionnalités requises.....	10
4.3 Autres fonctionnalités envisagées (partie à bons de commande).....	11
5 Gouvernance et calendrier.....	12
5.1 Gouvernance.....	12
5.2 Calendrier prévisionnel.....	12
5.2.1 Lot 1.....	12
5.2.2 Lot 2.....	12
6 Soumission des offres.....	12
6.1 Contenu des offres.....	12
6.1.1 Mémoire technique.....	12
6.1.2 Proposition financière.....	13
6.2 Critères de choix du prestataire.....	13
6.3 Conditions et calendrier de remise des offres.....	14
7 Conditions d'exécution.....	14

7.1	Engagements du maître d’ouvrage .....	14
7.1.1	Fourniture des informations .....	14
7.1.2	Validation des livrables .....	14
7.2	Engagements du titulaire .....	15
7.2.1	Sous-traitance en cours d’exécution .....	15
7.2.2	Propriété intellectuelle .....	15
7.2.3	Obligations de conseil et d’information .....	15
7.2.4	Obligations de confidentialité .....	15
7.2.5	Sécurité informatique et gestion des données .....	16
7.2.6	Traitement des données à caractère personnel .....	16
7.2.7	Réversibilité .....	16
7.2.8	Assurances .....	17
7.3	Pénalités .....	17
7.3.1	Pénalités pour retard .....	17
7.3.2	Pénalités liées au non-respect de la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel .....	17
7.3.3	Pénalités liées au non-respect des exigences de sécurité des systèmes d’information	18
7.4	Résiliation .....	18
7.5	Règlement des litiges.....	18
8	Annexes.....	18
8.1	Présentation schématique des fonctionnalités requises et envisagées.....	18

# PREAMBULE

---

Le présent document constitue l'expression du besoin pour le projet de création d'un annuaire de mise en relation entre les particuliers et les professionnels réalisant des travaux d'adaptation du logement au vieillissement et/ou au handicap. Il a pour objet de décrire les fonctionnalités attendues par France Silver Eco pour cet annuaire ainsi que les prestations attendues pour la mise en œuvre de la solution.

Ce cahier des charges s'efforce ainsi de faire apparaître le besoin de manière fonctionnelle, indépendamment de toute solution technique qui pourra être proposée par le candidat.

Le candidat est prié de respecter la confidentialité des informations et des données diffusées à travers ce dossier de consultation, des annexes qui y sont attachées et de tout autre élément qui lui sera communiqué dans le cadre de la consultation.

Le candidat est prié de n'utiliser ces informations que dans le cadre strict de la constitution de la réponse à cet appel d'offre et de ne pas les diffuser.

## 1 CONTEXTE

---

### 1.1 CONTEXTE POLITIQUE

En 2050, les 60 ans et plus représenteront 35 % de la population européenne et 85 % des Français souhaiteraient vieillir chez eux. Avec 10 000 décès par an, les chutes sont la première cause de mortalité accidentelle chez les personnes âgées. Dans ce contexte, l'adaptation des logements au vieillissement de leurs occupants constitue un défi sociétal croissant et une composante majeure des politiques du grand âge et de l'autonomie, en réponse à plusieurs enjeux :

- Prendre en compte le vieillissement de la population française ;
- Favoriser le maintien à domicile des personnes âgées ;
- Prévenir les risques domestiques et notamment les chutes.

L'adaptation des logements au vieillissement pour favoriser le maintien à domicile des personnes constitue ainsi un engagement prioritaire du Gouvernement. Il s'agit d'accompagner le « virage domiciliaire », qui vise à privilégier le maintien à domicile des personnes âgées plutôt que leur placement en établissement spécialisé. Il implique :

- D'assurer une coordination efficace entre les différents acteurs intervenant au domicile ;
- De réaliser les aménagements du logement nécessaires pour un maintien à domicile dans de bonnes conditions ;
- De renforcer les effectifs d'aides à domicile.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, la mise en place de la nouvelle aide unique « Ma Prime Adapt' » (MPA') en faveur de l'adaptation des logements au vieillissement vise à accélérer et simplifier le parcours des ménages qui souhaitent bénéficier d'une aide pour adapter leur logement.

## 1.2 STRUCTURATION DE L'ÉCOSYSTÈME DU BÂTIMENT EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ ET D'ADAPTATION DU LOGEMENT AU VIEILLISSEMENT ET AUX SITUATIONS DE HANDICAP

Dans ce contexte, la structuration de l'écosystème du bâtiment en matière d'accessibilité et d'adaptation du logement au vieillissement et aux situations de handicap doit répondre à quatre objectifs :

- Garantir l'alignement des professionnels du bâtiment avec les dispositions prévues dans le cadre de MPA' et la bonne articulation avec l'ensemble de l'écosystème ;
- Disposer, sur l'ensemble du territoire métropolitain et ultra-marin, de professionnels du bâtiment formés aux besoins spécifiques liés à l'adaptation du logement au vieillissement ;
- Donner accès aux usagers et à leurs aidants (professionnels ou particuliers) à des professionnels de confiance ;
- Faciliter la réalisation des travaux (accélération du parcours usager) dans un contexte sécurisé (prévention des fraudes).

## 1.3 DEFINITIONS CLES

L'accessibilité et l'adaptation du logement au vieillissement (ALV) englobent les travaux de rénovation permettant le maintien à domicile des personnes en situation de vieillissement. Ces travaux peuvent aller de la modification du bâti jusqu'à la connectivité en passant par le remplacement d'une douche ou l'installation d'un monte-escalier.

## 1.4 ECOSYSTEME

### France Silver Eco (FSE)

France Silver Eco est une association dédiée à l'animation et au développement de la filière de la Silver économie, qui regroupe les activités économiques et industrielles liées aux besoins des personnes âgées. Ses quatre missions principales sont :

- *Animer* : Coordonner la filière avec le Conseil national de la Silver économie (CNSE) et des comités exécutifs, afin de soutenir l'innovation et d'éclairer les décideurs.
- *Développer et structurer* : Intégrer de nouveaux acteurs à la filière, structurer des déclinaisons régionales de la filière et rassembler des écosystèmes territoriaux.
- *Influencer* : Faire infuser la thématique de la transition démographique dans toutes les politiques publiques grâce à des liens étroits avec les ministères (Solidarités, Santé, Logement, Industrie) et des partenariats avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et diverses associations d'élus.
- *Faire Savoir* : Communiquer sur l'action de la filière et de ses membres pour promouvoir un modèle d'adaptation de la société au vieillissement, basé sur une approche préventive et holistique, face aux transitions numérique et énergétique.

FSE est partenaire de la Direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature (DGALN) dans le cadre du déploiement et de l'amélioration du dispositif Ma Prime Adapt'.

### **DGALN**

La Direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature élabore, anime et évalue les politiques de l'urbanisme, de la construction, du logement, des paysages, de la biodiversité, de l'eau et des ressources minérales. Son ambition est d'offrir un cadre de vie durable aux générations actuelles et futures en optimisant la gestion des ressources et en améliorant l'accès au logement.

Avec 590 agents répartis entre la Direction de l'eau et de la biodiversité (DEB) et la Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP), la DGALN intervient notamment sur la production de logements, l'amélioration de la qualité et de l'efficacité énergétique des bâtiments, et l'accessibilité pour tous. La DHUP, en particulier, assure la coordination et le pilotage stratégique du dispositif « Ma Prime Adapt' ».

### **Anah**

Depuis près de 50 ans, l'Agence nationale de l'habitat (Anah) a pour ambition d'améliorer l'état du parc de logements privés existants pour lutter contre les fractures sociales et territoriales. Sous la tutelle de deux ministères – ministères de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires et de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique -, l'Anah encourage les travaux de rénovation et réhabilitation des logements en accordant des aides financières aux propriétaires occupants modestes et aux syndicats de copropriétés fragiles et en difficulté. Elle distribue des aides à la rénovation énergétique du parc privé à tous les propriétaires, occupants ou bailleurs. Elle propose par ailleurs aux propriétaires bailleurs privés une convention pour faciliter la mise à disposition d'un parc locatif rénové à loyer abordable. L'Anah est chargée de distribuer plusieurs dispositifs phare d'aménagement des logements.

### **Fédérations professionnelles du bâtiment**

La Fédération Française du Bâtiment (FFB) est une organisation professionnelle représentant plus de 50 000 entreprises du BTP, dont 35 000 de taille artisanale. Elle se compose de fédérations départementales et régionales, ainsi que de 32 unions et syndicats de métiers. Elle offre des services d'expertise, d'assistance et d'influence pour ses adhérents, défend leurs intérêts et promeut les métiers du bâtiment à tous les niveaux de décision.

La Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB) est une organisation patronale qui représente et défend les intérêts des artisans et des petites entreprises du bâtiment en France. La CAPEB se consacre à la promotion, à la défense et à la représentation des artisans du bâtiment. Elle offre divers services de conseil, de soutien à ses membres et encourage à suivre des formations spécifiques.

Les entreprises, pour obtenir un label proposé par la FFB ou la CAPEB, doivent suivre une formation spécifique.

### **AMO (Assistants à Maîtrise d’Ouvrage) et ergothérapeutes**

Les AMO fournissent aux particuliers un soutien technique et organisationnel tout au long de leur projet d’adaptation de leur logement au vieillissement ou au handicap. Leur mission inclut la réalisation d’études de faisabilité, la sélection des prestataires, la coordination des travaux et la vérification du respect des normes de sécurité et d’accessibilité des travaux. Les AMO s’assurent que les projets d’adaptation sont exécutés efficacement, répondant ainsi aux besoins spécifiques des personnes âgées ou en situation de handicap.

Les ergothérapeutes évaluent les capacités fonctionnelles des personnes âgées et leurs besoins spécifiques. Ils recommandent des aménagements pour améliorer l’autonomie et la sécurité à domicile (barres d’appui, douches à l’italienne, rampes d’accès, etc.). Ils réalisent des visites à domicile pour identifier les adaptations nécessaires et fournissent un suivi pour ajuster ces aménagements en fonction de l’évolution des capacités des personnes âgées, garantissant ainsi leur bien-être et leur indépendance à domicile. Leur rôle est complémentaire à celui de l’AMO.

### **Les autres acteurs**

L’écosystème des aides à la personne et des aides à l’adaptation du logement regroupe une multitude d’autres acteurs : collectivités territoriales, assurance maladie, caisses d’assurance retraite, administration fiscale, etc.

## **2 PRESENTATION DU PROJET**

---

### **2.1 DESCRIPTION GENERALE DU PROJET**

L’annuaire « Adaptation des logements au vieillissement » s’inscrit dans la stratégie nationale de structuration de la filière. Elle doit permettre de faciliter la mise en relation entre les professionnels du bâtiment et les usagers (et leurs aidants professionnels ou particuliers), en référençant une liste de professionnels sur la base de critères et/ou de labels.

### **2.2 CALENDRIER**

Le déploiement de l’annuaire est programmé pour juillet 2025.

### **2.3 PORTEUR DU PROJET**

L’annuaire sera porté par France Silver Eco qui pilotera :

- La gestion qualité :
  - Gestion des demandes d’inscription des professionnels ;
  - Mise à jour de la liste et des profils des professionnels sur l’annuaire ;
  - Gestion des déréférencements ;
  - Assurance qualité des services ;
  - Traitement des signalements ;
- La gestion technique :
  - Identification des besoins de nouvelles fonctionnalités ;

- Mise en place de protocoles de sécurité robustes ;
- La gestion marketing de l'annuaire :
  - Promotion ;
  - Gestion des retours utilisateurs ;
- La coordination de l'écosystème.

## 2.4 OBJECTIFS DU PROJET

L'annuaire doit répondre aux objectifs suivants :

- Faciliter la mise en relation entre professionnels du bâtiment, usagers / aidants et l'écosystème Ma Prime Adapt' ;
- Valoriser les entreprises référencées et les compétences de l'artisan en matière de travaux d'adaptation ;
- Informer les utilisateurs concernant les formations suivies par les professionnels référencés dans cet annuaire
- Fluidifier le parcours de l'utilisateur grâce à un accès à un vivier de professionnels ;
- Sécuriser la personne sénior ou en situation de handicap via des critères de référencement et des contrôles et lui permettre d'identifier des professionnels « aptes » et « fiables ».

Les objectifs quantitatifs suivants ont été définis :

- Nombre de professionnels référencés sur l'annuaire :
  - Au démarrage de l'annuaire : 1000 à 2400 professionnels ;
  - A terme : fourchette haute estimée à 60 000 professionnels ;
- Nombre de visites hebdomadaires : entre 5 000 et 15 000 visites en moyenne.

## 2.5 PUBLIC VISE

- **Usager final** (accompagné ou non par un aidant ou par un acteur du médicosocial) :
  - Personnes en situation de vieillissement (>60 ans), avec ou sans perte d'autonomie (dans une logique de prévention) ;
  - Personnes en situation de handicap (quel que soit leur âge).
- **Aidants**
- **Professionnels du bâtiment** : Professionnels proposant des travaux de rénovation permettant le maintien à domicile des personnes en situation de vieillissement ou en situation de handicap.
- **Autres acteurs de l'écosystème** :
  - Priorité 1 : AMO, ergothérapeute, Espaces Conseil France Rénov (ECFR)
  - Priorité 2 : Monde médicosocial.

### 3 PRESTATIONS ATTENDUES

La présente partie décrit les prestations clés et livrables attendus dans le cadre de la mise en œuvre de l'annuaire. Ces prestations ont été divisées en deux lots :

- Le **lot 1** comprend l'ensemble des phases de conception et de développement jusqu'à la livraison de l'annuaire.
- Le **lot 2** correspond à une prestation d'administration et de maintenance de l'annuaire.

Des développements complémentaires pourront également être commandés durant la phase de conception / développement ou dans le cadre de la maintenance évolutive de l'annuaire. Ces développements complémentaires feront l'objet de **bons de commande** dédiés.

Le candidat est libre de présenter une réponse pour l'un des deux lots uniquement, ou pour les deux lots de manière conjointe. Si les lots 1 et 2 sont attribués à deux prestataires distincts, ils devront impérativement coordonner leurs travaux et collaborer étroitement.

#### 3.1 LOT 1

Le candidat est libre de proposer une méthodologie en cycle en V ou en méthode agile pour réaliser les travaux suivants.

Phase	Prestations attendues	Livrables attendus
<b>Cadrage et lancement</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Animation d'une réunion de lancement</li><li>• Planification détaillée du projet</li><li>• Présentation de l'approche</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Support et compte rendu</li><li>• Planning projet détaillé</li></ul>
<b>Conception et tests utilisateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etude et analyse des besoins</li><li>• Co-conception de l'annuaire avec les parties prenantes / utilisateurs</li><li>• Design de l'annuaire</li><li>• Tests de la plateforme avec des utilisateurs (UI, UX)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées / paramétrage</li><li>• Visuels du front office</li></ul>
<b>Développement et paramétrage</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développement de l'annuaire</li><li>• Paramétrage de l'annuaire</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dossier de spécifications techniques</li><li>• Liste des développements spécifiques</li><li>• Dossier contenant les points de paramétrage</li><li>• Planning détaillé des développements et paramétrage</li></ul>
<b>Formations des administrateurs techniques (si nécessaire)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transfert de compétences techniques</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supports de formation</li><li>• Mise en situation</li></ul>
<b>Formation des administrateurs fonctionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transfert de compétences fonctionnelles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supports de formation</li><li>• Mise en situation</li></ul>
<b>Recette</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistance à la recette</li><li>• Corrections et nouvelles livraisons</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cahier de recette (tests unitaires et tests de paramétrage)</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en ordre de marche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bilan de recette</li> <li>PV de recette</li> </ul>
<b>Mise en production</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboration du plan de démarrage</li> <li>Livraison de la solution et mise en production, selon le plan de démarrage</li> <li>Assistance au démarrage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de démarrage</li> <li>Solution en environnement de production</li> <li>Documentation d'exploitation</li> <li>Stratégie data</li> </ul>

## 3.2 LOT 2

Phase	Prestations attendues	Livrables attendus
<b>Hébergement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion de l'hébergement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentation d'hébergement</li> </ul>
<b>Maintenance et évolutivité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Support fonctionnel et technique</li> <li>Maintenance corrective</li> <li>Maintenance préventive</li> <li>Maintenance évolutive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport trimestriel des opérations de maintenance réalisées</li> </ul>
<b>Administration de la plateforme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à jour des contenus</li> <li>Gestion opérationnelle des référencements / déréférencements</li> <li>Réunions trimestrielles avec les parties prenantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport mensuel de statistiques d'utilisation de l'annuaire</li> </ul>

Les clauses de SLA (Service Level Agreement) en matière de maintenance seront définies lors de la contractualisation du marché.

## 4 FONCTIONNALITES

Dans cette partie, les fonctionnalités attendues pour le futur annuaire sont décrites pour chaque typologie d'utilisateur potentiel. Les fonctionnalités décrites constituent le socle nécessaire et le minimum requis pour le bon fonctionnement de l'annuaire. Le candidat peut proposer des fonctionnalités supplémentaires s'il l'estime nécessaire ou pertinent. Ces compléments peuvent être chiffrés sous forme d'options.

### 4.1 PREREQUIS

L'annuaire devra permettre :

- Un usage optimisé sur mobile et tablette ;
- Une accessibilité pour les personnes âgées ou en situation de handicap.

### 4.2 DETAIL DES FONCTIONNALITES REQUISES

L'annuaire devra proposer les fonctionnalités suivantes :

- Sur l'interface grand public :
  - Moteur de recherche à filtres simples (type de travaux et localisation – dans un rayon kilométrique)

- Affichage d'une liste de professionnels avec les informations (coordonnées, corps de métier, site Internet, label)
- Sur l'espace professionnel :
  - Pour un professionnel non encore référencé :
    - Réalisation d'une demande de référencement sur l'annuaire
    - Chargement de pièces justificatives nécessaires (à définir)
  - Pour un professionnel référencé :
    - Gestion du profil professionnel : mise à jour de la fiche de contacts
- Sur l'espace administrateur :
  - Gestion et validation des demandes de référencement
  - Gestion des déréférencements des professionnels
  - Téléchargement des données d'utilisation de l'annuaire
  - Chargement de bases de données initiales de professionnels référencés
  - Téléchargement de la base des professionnels référencés (avec filtrage possible par zone géographique notamment)

### **4.3 AUTRES FONCTIONNALITES ENVISAGEES (PARTIE A BONS DE COMMANDE)**

Des développements complémentaires pourront être commandés durant la prestation (par l'émission de bons de commandes dédiés). Ces développements pourraient couvrir, sans s'y limiter, les fonctionnalités présentées ci-dessous.

#### **Liste des fonctionnalités envisagées pour des développements complémentaires :**

- Sur l'interface grand public :
  - Moteur de recherche à filtres avancés : types de travaux, labels, formations suivies, localisation
  - Moteur de recherche par questionnaire projet
  - Moteur de recherche par géolocalisation
  - Affichage d'une liste de résultats : fiches profils détaillées des professionnels
  - Formulaire de demande de contact auprès du professionnel
- Sur l'espace usager :
  - Enregistrement des préférences, historiques de recherche, contacts
  - Outil de visualisation des travaux
  - Simulateur d'aide MaPrimeAdapt' et autres aides locales
  - Annuaire des AMO locales
  - Annuaire des ergo locaux
- Sur l'espace professionnel :
  - Gestion du profil professionnel : mise à jour de la fiche de contact, intégration de photos des réalisations
  - Tableau de bord : vues sur le profil, demandes
  - Accès à des ressources partagées via l'annuaire
- Sur l'espace administrateur :
  - Tableau de bord avec statistiques d'utilisation de l'annuaire

- Animation de la communauté
- Interface possible avec des systèmes de gestion de la fraude

## 5 GOUVERNANCE ET CALENDRIER

---

### 5.1 GOUVERNANCE

La gouvernance du projet s'organise autour de deux principales instances (qui pourront être complétées ou élargies en tant que de besoin) :

- **Comité projet** (hebdomadaire) : composé des référents de FSE et de la DGALN, en charge du pilotage opérationnel du projet (coordination des travaux, évaluation des difficultés, arbitrages)
- **Comité consultatif** (semestriel) : composé de l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème (organisations professionnelles, représentants des usagers, Anah, etc.)

Des ateliers ou réunions de concertation pourront aussi être organisées tout au long du projet pour mobiliser les parties prenantes.

### 5.2 CALENDRIER PREVISIONNEL

#### 5.2.1 Lot 1

Le planning général de la mise en œuvre de l'annuaire est le suivant :

- Conception et développement de l'annuaire : T1 2025
- Recette de l'annuaire : T2 2025
- Lancement grand public : Juillet 2025

#### 5.2.2 Lot 2

Le contrat d'administration et la maintenance démarrera au T2 2025. Ce contrat sera annuel, reconductible tacitement chaque année, pour quatre ans.

## 6 SOUMISSION DES OFFRES

---

### 6.1 CONTENU DES OFFRES

#### 6.1.1 Mémoire technique

Le candidat doit remettre un mémoire technique comprenant les éléments suivants :

- Présentation de la **compréhension du besoin** et des enjeux ;
- Description détaillée des **prestations réalisées** : détail de l'organisation, des activités et des livrables pour chacune des prestations attendues ;
- **Planning projet** détaillé avec les jalons clés ;

- **Equipe projet** (composition détaillée, qualification, expérience) et **modalités de gouvernance** proposées ;
- **Présentation de l'entreprise et références** : expériences et compétences sur des projets similaires.

Le mémoire technique sera de :

- **Lot 1** : 15 pages maximum
- **Lot 2** : 10 pages maximum
- **Lot 1 & 2** : 20 pages maximum (en cas de réponse conjointe aux deux lots).

Le candidat pourra joindre à ce mémoire technique 10 pages d'annexes maximum pour étayer sa réponse.

### **6.1.2 Proposition financière**

#### **Lot 1**

La proposition financière devra détailler le budget proposé pour chaque phase du projet. Toutes les éventuelles hypothèses liées à l'annuaire ayant conduit à la proposition financière devront être explicitées.

#### **Lot 2**

La proposition financière devra détailler le budget proposé pour un contrat de maintenance annuel. Les prix unitaires par typologie de prestation seront précisés.

#### **Partie à bons de commande**

Le candidat proposera un chiffrage pour les développements complémentaires listés en section 4.3. Ce chiffrage détaillera les taux journaliers par profil mobilisé et les enveloppes en jour homme nécessaires pour réaliser ces développements complémentaires.

## **6.2 CRITERES DE CHOIX DU PRESTATAIRE**

L'offre proposée devra préciser de façon détaillée le niveau et les modalités de mobilisation des parties prenantes de l'écosystème et de potentiels utilisateurs finaux.

Les offres seront analysées selon les critères suivants :

- Prix de la prestation ;
- Connaissance des écosystèmes et capacité à travailler dans un environnement public – privé ;
- Modalités d'association des parties prenantes et de co-construction ;
- Profil et expérience des membres de l'équipe projet proposée ;
- Références pour des prestations similaires auprès d'autres clients ;
- Prise en compte des enjeux inclusivité et accessibilité ;
- Prise en compte des enjeux de numérique responsable.

## 6.3 CONDITIONS ET CALENDRIER DE REMISE DES OFFRES

Les candidats doivent soumettre leurs offres conformément aux modalités suivantes :

- **Format des offres** : Les offres doivent être soumises en format électronique (PDF) et envoyées par e-mail à l'adresse suivante : **maprimeadapt@france-silvereco.fr**
- **Langue** : Toutes les offres doivent être rédigées en français.
- **Confidentialité** : Les candidats doivent maintenir la confidentialité des informations fournies dans ce dossier et ne les utiliser que pour la préparation de leur réponse.

Le calendrier prévisionnel de la consultation est le suivant :

- Mise en ligne du cahier des charges : 10 octobre 2024
- Date limite de dépôt : 10 novembre 2024
- Phase d'analyse des offres : Jusqu'au 29 novembre 2024
- Phase d'entretiens : Du 2 au 20 décembre 2024
- Notification et démarrage des travaux : Entre le 6 et le 31 janvier 2025

Les candidats sont invités à poser toutes les questions nécessaires à la bonne compréhension du présent cahier des charges selon les conditions suivantes :

- **Période** : Les questions peuvent être posées jusqu'au 10 novembre 2024.
- **Mode de soumission** : Les questions doivent être envoyées par e-mail à l'adresse suivante **maprimeadapt@france-silvereco.fr**
- **Format** : Les questions doivent être claires et précises, et inclure la référence à la section du cahier des charges concernée.

## 7 CONDITIONS D'EXECUTION

---

### 7.1 ENGAGEMENTS DU MAITRE D'OUVRAGE (FRANCE SILVER ECO)

#### 7.1.1 Fourniture des informations

Le maître d'ouvrage s'engage à fournir toutes les informations nécessaires au bon déroulement du projet. Le maître d'ouvrage veillera à ce que les informations fournies soient complètes, précises et actualisées afin de permettre au prestataire de réaliser les prestations dans les meilleures conditions.

#### 7.1.2 Validation des livrables

Le maître d'ouvrage s'engage à procéder à la validation des livrables dans les délais impartis. À cette fin, il s'engage à :

- Examiner et tester les livrables fournis par le prestataire dans un délai de 15 jours ouvrés suivant leur réception ;
- Communiquer par écrit ses remarques, demandes de modifications ou son approbation des livrables dans le même délai ;

- Fournir des retours détaillés et constructifs pour toute demande de modification, afin de faciliter les corrections et ajustements nécessaires ;
- S'assurer que les personnes responsables de la validation sont disponibles et compétentes pour réaliser cette tâche.

En cas de non-respect de ces engagements de validation, les délais de livraison des prestations pourront être réajustés en conséquence. Le maître d'ouvrage reconnaît que sa réactivité est essentielle pour le respect du planning global du projet.

## **7.2 ENGAGEMENTS DU TITULAIRE**

### **7.2.1 Sous-traitance en cours d'exécution**

Le titulaire ne peut sous-traiter l'exécution de tout ou partie des prestations objet du présent cahier des charges sans l'accord préalable et écrit du maître d'ouvrage. En cas de sous-traitance autorisée, le titulaire demeure pleinement responsable de l'exécution des obligations contractuelles par le sous-traitant et garantit le respect des présentes clauses par ce dernier. Le titulaire s'engage à informer le maître d'ouvrage de l'identité, des qualifications et des références des sous-traitants proposés.

### **7.2.2 Propriété intellectuelle**

Le titulaire garantit que toutes les créations, œuvres, logiciels et développements réalisés dans le cadre de l'exécution du contrat sont originaux et ne portent pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers. Il cède au maître d'ouvrage, à titre exclusif et définitif, l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux dites créations, pour toute la durée de protection légale des droits et pour le monde entier. Le titulaire garantit également que toutes les cessions de droits obtenues de la part des sous-traitants sont conformes aux présentes obligations.

### **7.2.3 Obligations de conseil et d'information**

Le titulaire s'engage à conseiller et informer le maître d'ouvrage de manière proactive et continue sur les meilleures pratiques, les évolutions technologiques pertinentes et toute information susceptible d'affecter l'exécution du contrat ou les résultats attendus. Il doit également alerter le maître d'ouvrage de tout risque identifié durant l'exécution du contrat.

### **7.2.4 Obligations de confidentialité**

Le titulaire s'engage à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations communiquées par le maître d'ouvrage ou dont il aurait connaissance dans le cadre de l'exécution du contrat, et à les utiliser exclusivement pour les besoins de ce dernier. Le titulaire doit protéger ces informations par des mesures de sécurité adéquates et restreindre leur accès aux seules personnes nécessaires à l'exécution du contrat.

Ces informations confidentielles ne peuvent être divulguées à des tiers sans l'autorisation écrite préalable du maître d'ouvrage, sauf si elles sont ou deviennent publiques sans faute du titulaire, obtenues légalement de tiers, développées indépendamment par le titulaire, ou divulguées en vertu d'une obligation légale avec notification préalable au maître d'ouvrage. Ces obligations restent en vigueur pendant toute la durée du contrat et pour cinq (5) ans après sa fin.

À la fin du contrat ou sur demande, le titulaire doit restituer ou détruire toutes les informations confidentielles. Le maître d'ouvrage se réserve le droit de réaliser des audits pour vérifier la conformité avec les obligations de confidentialité.

#### **7.2.5 Sécurité informatique et gestion des données**

Le titulaire s'engage à mettre en place et à maintenir des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les systèmes d'information et les données du maître d'ouvrage contre toute forme de perte, d'altération, de destruction ou d'accès non autorisé. Ces mesures incluent, sans s'y limiter, le chiffrement des données sensibles, l'utilisation de pare-feux, des contrôles d'accès stricts, et des procédures de sauvegarde régulières. Il doit se conformer aux normes de sécurité en vigueur et aux recommandations du maître d'ouvrage, et garantir que les sous-traitants respectent également ces exigences.

#### **7.2.6 Traitement des données à caractère personnel**

Le titulaire s'engage à respecter toutes les obligations légales et réglementaires relatives à la protection des données à caractère personnel, en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) :

- **Collecte et traitement des données** : Le titulaire ne collectera et ne traitera que les données strictement nécessaires à l'exécution des prestations prévues au contrat. La collecte et le traitement des données doivent se faire de manière loyale, licite et transparente.
- **Consentement et droits des personnes** : Lorsque nécessaire, le titulaire obtiendra le consentement explicite des personnes concernées avant de collecter et traiter leurs données personnelles. Le titulaire facilitera également l'exercice des droits des personnes concernées, tels que les droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité des données et d'opposition.
- **Sécurité des données** : Le titulaire mettra en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité des données à caractère personnel contre toute destruction, perte, altération, divulgation ou accès non autorisé. Ces mesures doivent inclure le chiffrement des données sensibles et des protocoles de sécurité renforcés.
- **Conservation et destruction des données** : Les données personnelles ne seront conservées que pour la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées. Au terme de cette période, les données devront être anonymisées ou détruites de manière sécurisée. Le titulaire s'engage à fournir une attestation de destruction si nécessaire.

Le maître d'ouvrage se réserve le droit de réaliser des audits pour vérifier la conformité du titulaire avec les obligations en matière de protection des données. Le titulaire s'engage à coopérer pleinement lors de ces audits et à fournir toutes les informations et documents nécessaires.

#### **7.2.7 Réversibilité**

Le maître d'ouvrage et le titulaire conviennent que, en cas de cessation du contrat, pour quelque cause que ce soit, une procédure de réversibilité sera mise en œuvre afin d'assurer la continuité des services et de faciliter le transfert des activités, des données et des compétences au maître d'ouvrage ou à tout autre prestataire désigné par ce dernier.

Le titulaire s'engage à :

- **Transfert des données** : Restituer l'ensemble des données, documents, et informations appartenant au maître d'ouvrage dans un format exploitable et convenu préalablement. Les données devront être fournies dans un état permettant leur utilisation immédiate par le maître d'ouvrage ou par le nouveau titulaire.
- **Documentation** : Remettre l'intégralité de la documentation technique et fonctionnelle relative aux prestations réalisées, incluant les spécifications, les codes sources, les procédures, les manuels utilisateurs et administrateurs.
- **Support technique** : Assurer une période de support technique de 6 mois suivant la date de cessation du contrat, afin de répondre aux questions et assister le maître d'ouvrage ou le nouveau prestataire dans la prise en main des services et des outils transférés.
- **Formation et transfert de compétences** : Fournir les formations nécessaires aux équipes du maître d'ouvrage ou à celles du nouveau prestataire pour garantir une transition fluide et efficace des opérations. Cela inclut des sessions de formation, la mise à disposition de supports pédagogiques et des sessions de questions/réponses.
- **Continuité des services** : Maintenir la continuité des services pendant la période de transition définie afin d'éviter toute interruption des activités du maître d'ouvrage.

La procédure de réversibilité sera initiée dès la notification de cessation du contrat et devra être achevée dans un délai de 60 jours ouvrés. Durant cette période, le titulaire collaborera pleinement avec le maître d'ouvrage et le nouveau prestataire pour garantir une transition fluide.

### 7.2.8 Assurances

Le titulaire déclare avoir contracté les assurances garantissant les dommages corporels et matériels que son personnel, ainsi que toute personne qui interviendrait pour son compte, pourrait causer au cours de la réalisation des prestations. À tout moment durant l'exécution du marché, il doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande du pouvoir adjudicateur et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

## 7.3 PENALITES

### 7.3.1 Pénalités pour retard

En cas de retard dans l'exécution des prestations par rapport aux délais contractuels, le titulaire sera redevable de pénalités de retard calculées selon la formule suivante :

Valeur de base HT de la prestation ou de la part de la prestation concernée X nombre de jours de retard / 1 000 (sans excéder 10 % du montant total HT du marché, de la tranche considérée).

Ces pénalités seront automatiquement déduites des paiements dus au titulaire.

### 7.3.2 Pénalités liées au non-respect de la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel

En cas de manquement aux obligations relatives à la protection des données à caractère personnel par le titulaire ou ses sous-traitants, une pénalité forfaitaire de 2 % du montant exécuté du marché

à la date de constatation du fait générateur est appliquée et la CNIL est informée de ces manquements.

### 7.3.3 Pénalités liées au non-respect des exigences de sécurité des systèmes d'information

En cas de non-respect des exigences de sécurité des systèmes d'information par le titulaire ou ses sous-traitants, une pénalité forfaitaire correspond à 0,5 % du montant exécuté du marché à la date de constatation du fait générateur est appliquée.

## 7.4 RESILIATION

La prestation pourra être résiliée à chaque date anniversaire du contrat du lot 2 par le maître d'ouvrage sous réserve de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception respectant un préavis de 6 mois.

## 7.5 REGLEMENT DES LITIGES

En cas de contestations, litiges ou autres différends éventuels sur l'interprétation ou l'exécution du présent marché, les parties s'efforceront de parvenir à un règlement à l'amiable par voie de conciliation. Elles pourront recourir, le cas échéant, à un expert choisi d'un commun accord. Si néanmoins, le désaccord persiste, le litige relèvera alors des tribunaux compétents.

# 8 ANNEXES

## 8.1 PRESENTATION SCHEMATIQUE DES FONCTIONNALITES REQUISES ET ENVISAGEES



