



Secrétariat général

Délégation à la communication
110, rue de Grenelle – 75357 PARIS 07 SP

Cahier des clauses particulières CCP n° 2008 / 57 du 15 octobre 2008

Appel d'offres ouvert passé en application des articles 57 à 59 du code des marchés publics

Objet :

Veille de l'opinion

Le présent cahier des clauses particulières comporte 8 pages, numérotées de 1 à 8

ARTICLE 1 - OBJET DES MARCHÉS ET MODE DE PASSATION

Les présents marchés portent sur la veille de l'opinion dans les domaines de l'éducation, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Ils sont passés en application des dispositions des articles 57 à 59 du code des marchés publics, relatives à l'appel d'offres ouvert.

ARTICLE 2 - ALLOTISSEMENT ET FORME DES MARCHÉS

L'appel d'offres comporte deux lots. Ils s'agit de marchés à bons de commande passés en application de l'article 77 du code des marchés publics :

<i>Lots</i>	<i>Montant estimatif HT</i>
<u>Lot n° 1</u> : Veille de l'opinion pour le compte du ministère de l'éducation nationale (MEN)	100 000 € HT/an
<u>Lot n° 2</u> : Veille de l'opinion pour le compte du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche (MESR)	120 000 € HT/an

ARTICLE 3 - PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Chaque marché est composé des pièces suivantes, par ordre décroissant de priorité :

- l'acte d'engagement et le bordereau des prix ;
- le présent cahier des clauses particulières ;
- le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (approuvé par décret n° 77-699 du 27 mai 1977 modifié) ;
- la proposition du titulaire.

ARTICLE 4 - DURÉE DU MARCHÉ

Chaque marché est conclu du 1^{er} janvier 2009 ou à partir de la date de notification (si celle-ci est postérieure au 1^{er} janvier 2009) jusqu'au 31 décembre 2009. Il pourra ensuite être renouvelé pour une nouvelle période d'une année sans que sa durée totale puisse excéder deux ans.

ARTICLE 5 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS

5.1 Présentation

5.1.1 Objectif

Le dispositif de veille en question vise, en particulier sur Internet, à :

- **Identifier les thèmes stratégiques (pérennes, prévisibles ou émergents)**
- **Identifier et analyser les sources stratégiques ou structurant l'opinion**

- **Repérer les leaders d'opinion, les lanceurs d'alerte et analyser leur potentiel d'influence et leur capacité à se constituer en réseau**
- **Décrypter les sources des débats et leurs modes de propagation**
- **Repérer les informations signifiantes (en particulier les signaux faibles)**
- **Suivre les informations signifiantes dans le temps**
- **Relever des indicateurs quantitatifs (volume des contributions, nombre de commentaires, audience, etc.)**
- **Rapprocher ces informations et les interpréter**
- **Anticiper et évaluer les risques de contagion et de crise**
- **Alerter et préconiser en conséquence**

Les informations signifiantes pertinentes sont celles qui préfigurent un débat, un « risque opinion » potentiel, une crise ou tout temps fort à venir dans lesquels les ministères se trouveraient impliqués.

5.1.2 Sources surveillées

La veille sur Internet portera sur les sources stratégiques en ligne : sites « commentateurs » de l'actualité, revendicatifs, informatifs, participatifs, politiques, etc. Elle portera ainsi sur les médias en ligne, les sites de syndicats, de partis politiques, les portails thématiques ou régionaux, les sites militants d'associations, de mouvements revendicatifs ou alternatifs, de leaders d'opinion. La veille portera également sur les moteurs généralistes, les forums grand public et spécialisés, les blogs, les pages personnelles, les réseaux sociaux, ainsi que sur les appels et pétitions en ligne, et sur les autres formats de diffusion (vidéos, etc.)

Les sources d'informations formelles que sont la presse écrite, les dépêches d'agences de presse, la presse professionnelle spécialisée, les débats des assemblées, les rapports publics, les baromètres, études et sondages seront également surveillés et traités.

Les interactions entre des sources de nature différente, les passages de relais d'un media à l'autre seront soigneusement analysés.

5.1.3 Finalités

L'analyse attendue des principaux arguments, des critiques et des tendances, à partir du corpus défini, tous les canaux étant pris en compte, donnera lieu à des notes de synthèse (rapport quotidien, note de synthèse hebdomadaire, cartographie commentée des acteurs et débats en présence).

Plus particulièrement en matière de veille Internet, **l'analyse permettra un suivi précis de l'évolution de l'opinion internaute et des arguments émergents relayés et commentés sur ce canal.**

5.2 Prestations à réaliser

5.2.1 Définition des thèmes

Les thème(s) pérennes ou prévisibles sont prédéfini(s) par la personne publique. Ils varient selon l'actualité, le calendrier de travail des deux ministères, en fonction des échéances (parlementaires, médiatiques, événementielles...) auxquelles sont soumis le ministre chargé de l'Education nationale et le ministre chargé de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

Les thèmes émergents sont signalés par le prestataire. Les thèmes émergents seront identifiés dans le cadre de l'activité de veille Internet qui permettra de mieux anticiper les mouvements d'opinion et les critiques et de détecter systématiquement les signaux faibles de crise.

Toute nouvelle veille thématique donne lieu à une réunion de lancement, à la constitution du corpus à observer et analyser, à une cartographie détaillée de ce corpus et des types d'arguments et de critiques en présence.

Un plan de veille constituera le référentiel commun entre le ministère et le prestataire. Il sera formalisé et mis à disposition du ministère.

5.2.2 Livrables attendus

La veille est active : quotidienne, hebdomadaire et accompagnée de recommandations (ou non).

La veille doit être avant tout anticipatrice, analytique et synthétique (et non descriptive). Elle apportera des indicateurs tant qualitatifs que quantitatifs.

Plusieurs produits de veille pourront être élaborés suivant une périodicité hebdomadaire, quotidienne ou autre (à définir en fonction de l'actualité) :

- la note de veille éducation (tous sujets confondus)
- la note de veille enseignement supérieur (tous sujets confondus)
- la note de veille recherche (tous sujets confondus)
- la note de veille thématique (un seul sujet couvert)
- la cartographie commentée des acteurs et des débats en présence (un seul thème ou un seul acteur couvert)

Clé de voûte du dispositif de veille, **le passage en « mode alerte » visera à transmettre systématiquement les informations stratégiques ou les signaux faibles susceptibles de monter de manière inhabituellement accélérée.**

Les notes de veille pourront porter ou sur l'ensemble des canaux (média traditionnels et Internet formel et informel) ou être limitées à l'internet (cf. liste des produits au bordereau des prix).

Les vidéos, pétitions en ligne, appels à démission, doivent être suivis avec une attention particulière et signalées en temps réel.

Des éléments quantitatifs (nombre d'interventions, nombre de commentaires, mots les plus fréquemment cités) seront systématiquement inclus. L'audience et l'influence des sources et des relais seront précisées.

Aucune donnée brute ne sera transmise. Les informations recueillies seront toujours analysées, recoupées, synthétisées, mises en perspective, et comparées dans le temps. Les verbatims auront une valeur d'exemple ou d'illustration. Les synthèses devront être lisibles et facilement appropriables. Une présentation qui facilite la lecture et l'appropriation, tout en préservant la profondeur de l'analyse et l'exhaustivité du corpus, sera fortement appréciée.

La date et l'heure de réception des notes de veille sera fixée par le ministère. **Compte tenu de la nature même des objectifs du dispositif de veille** (mesurer la compréhension des problématiques en particulier dans les communautés online, détecter les signaux avant-coureurs, identifier les réseaux d'influence) **la date et l'horaire de réception des livrables devront être rigoureusement respectés.**

Des échanges réguliers entre le prestataire et le ministère pour ajuster les enjeux du moment, commenter la livraison d'une note et partager les connaissances en matière de veille auront lieu régulièrement.

Lorsqu'un thème sera « clos », le prestataire fournira un document récapitulatif de la veille réalisée pour aider le ministère à calculer le retour sur investissement pour cette opération. A l'échéance du marché, le prestataire fournira également un récapitulatif détaillé des prestations réalisées dans l'année.

ARTICLE 6 - BONS DE COMMANDE

Les prestations font l'objet d'un bon de commande notifié avant tout début d'exécution des prestations. Le bon de commande est établi sur la base des prix unitaires applicables pour le lot considéré.

Les bons de commande sont établis et signés par le représentant du pouvoir adjudicateur ou son représentant dûment habilité.

Ils comportent les mentions suivantes :

- le numéro du marché ;
- le nom et l'adresse du titulaire ;
- la désignation détaillée des prestations ;
- la détermination des quantités et le détail des prix unitaires hors taxes, le taux et le montant de la T.V.A. et le prix toutes taxes comprises ;
- la date de livraison des prestations.

ARTICLE 7 - PRIX

Chaque marché est traité sur la base des prix unitaires figurant dans le bordereau des prix annexé à l'acte d'engagement. Les prix sont fermes pendant toute la durée du marché (période de reconduction comprise).

Le taux de TVA est celui en vigueur au moment de la réalisation de la prestation.

ARTICLE 8 - MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les prestations donneront lieu à l'établissement d'une ou de plusieurs factures par bon de commande. Le paiement s'effectuera à terme échu. Les sommes dues en exécution des prestations seront payées par virement sur le compte bancaire du titulaire. Le délai de paiement tel que prévu à l'article 98 du code des marchés publics est fixé à 30 jours, après réception de la facture et constatation du service fait par la personne habilitée par le pouvoir adjudicateur. Le taux des intérêts moratoires susceptibles d'être versés en cas de dépassement du délai de paiement correspond au taux de la Banque centrale européenne en vigueur, majoré de sept points.

Outre les mentions légales, les factures devront porter les indications suivantes :

- le nom et l'adresse du créancier ;
- le numéro et la date du marché ;
- le numéro et la date du bon de commande ;
- le libellé détaillé des prestations ;
- le détail de la commande (quantité, PU, montant) ;
- le numéro du compte bancaire ou postal tel qu'il est précisé à l'acte d'engagement ;
- le montant hors TVA ;
- le taux et le montant de la TVA ;

- le montant total TTC.

Les factures doivent être établies en un original et deux copies. Elles doivent être transmises à l'adresse suivante :

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE
Secrétariat Général - Délégation à la communication
Bureau DELCOM 8
110, rue de Grenelle, 75357 PARIS 07 SP

L'ordonnateur principal est le ministre de l'éducation nationale pour les prestations du lot 1 (programme 214) et la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche pour les prestations du lot 2 (programme 172).

Le comptable assignataire est :

Le Comptable ministériel du ministère
110, rue de Grenelle
75007 PARIS

Le fonctionnaire habilité à fournir les renseignements prévus à l'article 109 du code est :

La Déléguée à la communication – 110, rue de Grenelle – 75357 PARIS 07 SP

ARTICLE 9 - AVANCE FORFAITAIRE

Sauf refus du titulaire, une avance forfaitaire de 5% est versée si le montant du bon de commande est supérieur à 50.000 euros HT et si la durée d'exécution est supérieure à deux mois. Le versement et le remboursement de cette avance s'effectuent selon les conditions prévues à l'article 87 du code des marchés.

ARTICLE 10 - DISPOSITIONS DIVERSES

10.1 Propriété intellectuelle

Les documents communiqués par le ministère au titulaire du présent marché restent la propriété de l'administration. Le ministère en conserve la propriété pleine et entière. Le ministère est propriétaire de la totalité des droits d'auteur concernant tous les produits finis remis au titulaire par le ministère dans le cadre de la présente commande.

Le titulaire et/ou ses sous-traitants transfèrent, pour toute la durée légale du droit d'auteur défini à l'article 123-1 du code de la propriété intellectuelle, et dans tous les pays, dès réception définitive des prestations, tous les droits pouvant naître à l'occasion de la réalisation des prestations du présent marché sur tous les livrables décrits au présent marché.

Dans ce cadre, le titulaire et/ou ses sous-traitants cèdent au ministère les droits d'utilisation, les droits d'exploitation, les droits de modification, de reproduction, d'adaptation, de traduction, d'analyse, de correction, du droit de mise sur le marché, c'est-à-dire du droit de concéder tout ou partie des droits énoncés ci-avant, à titre gratuit ou onéreux, à des tiers, du droit d'agir en contrefaçon.

Ces droits s'exercent sur toute forme de support, c'est-à-dire magnétique, informatique et internet, audiovisuelle et publication papier sans que cette liste soit considérée comme limitative.

Dans ce cadre, le ministère se réserve le droit d'utiliser, de modifier et de diffuser les produits finis cités dans le présent cahier des charges, quels que soient les supports, la destination, la durée et le lieu.

Il est expressément convenu entre les parties que les prestations qui seront réalisées par le titulaire ou ses sous-traitants pendant toute la durée du marché, ne peuvent, ni ne pourront d'aucune manière donner prise à la constitution d'un quelconque droit d'auteur que le titulaire pourrait opposer au ministère ou à des tiers.

A cette fin, le titulaire garantit le ministère du parfait respect de cette disposition par chacune des personnes morales et/ou physiques qui seraient amenées à intervenir dans le cadre de la présente commande et, notamment, ses personnels, ses dirigeants et actionnaires ou associés, ainsi que ses filiales et les sous-traitants éventuels et toute autre personne sans exception.

De plus, il garantit également le ministère contre tous recours des auteurs et de toutes personnes ayant participé à la conception et/ou la réalisation de la commande et leurs ayants droit.

De même, si le ministère est victime d'un trouble dans la jouissance ou dans la possession des prestations fournies, le contractant doit prendre immédiatement les mesures propres à les faire cesser. Les mesures propres sont les suivantes, au choix du titulaire :

- soit de modifier ou remplacer les éléments en litige, de manière qu'ils cessent de tomber sous le coup de la réclamation, tout en restant conformes aux spécifications du marché ;
- soit de faire en sorte que le ministère puisse utiliser les éléments en litige sans limitation et sans paiement de licence.

Le titulaire ne peut faire aucun usage des résultats des prestations sans l'accord préalable du ministère.

Cette clause ne s'applique pas aux méthodes propres au titulaire qui en demeure propriétaire ou, le cas échéant, le concessionnaire.

Les présentes dispositions sont substantielles pour le ministère.

10.2 Obligations de discrétion

Le titulaire ainsi que son personnel sont tenus à une obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations et documents dont ils ont connaissance. Ils s'interdisent notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents à des tiers sans l'accord écrit et préalable de l'administration.

ARTICLE 11 - PÉNALITÉS DE RETARD

Dans le cas où le délai de livraison d'une prestation ne serait pas respecté, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, des pénalités calculées selon les modalités suivantes :

$$P = \frac{V \times R}{10}$$

Dans laquelle :

P : montants des pénalités.

V : valeur pénalisée correspondant au prix unitaire de la prestation.

R : nombre de jours de retard.

ARTICLE 12 - MODIFICATIONS ÉVENTUELLES

Toute modification des clauses d'un ou des marchés devra obligatoirement faire l'objet d'un avenant.

ARTICLE 13 – DOCUMENTS A PRODUIRE EN COURS D'EXECUTION DU MARCHÉ

Le titulaire atteste qu'il est titulaire d'une police d'assurance le garantissant contre les conséquences pécuniaires de tout dommage corporel, incorporel, immobilier ou mobilier, engageant sa responsabilité civile ou celle de son personnel et causé par la conduite des prestations prévues par le présent marché ou les modalités de leur exécution. Il lui appartient, en conséquence, de contracter toute police d'assurance nécessaire à la couverture des risques encourus dont il a apprécié la portée du fait du marché, et d'obtenir de ses assureurs qu'ils renoncent à tout recours contre l'administration.

Il doit produire, à toute demande du ministère, une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la maintenance. Si cette attestation ne couvre pas la durée du marché, le titulaire s'engage à produire la ou les attestation(s) nécessaire(s) à la couverture de la durée totale du marché. Les franchises souscrites par le titulaire restent à sa charge exclusive.

Conformément aux dispositions de l'article D. 8222-5 du code du travail, le titulaire du présent marché doit fournir au service centralisateur, tous les six mois à compter de la date de notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution du marché, les documents suivants :

- une attestation de fourniture de déclarations sociales émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions sociales datant de moins de six mois ;
- une attestation sur l'honneur du dépôt auprès de l'administration fiscale, à la date de l'attestation, de l'ensemble des déclarations fiscales obligatoires ;
- lorsque le titulaire emploie des salariés, une attestation sur l'honneur, de la réalisation du travail par des salariés employés régulièrement au regard des articles L. 1221-10 à R. 1221-12, L. 3243-1, L. 3243-2 et
- L. 3243-4 et R. 3243-1 à R. 3243-5 ;
- l'extrait Kbis du registre du commerce et des sociétés datant de moins d'un an.

Après mise en demeure restée infructueuse, le marché peut être résilié aux torts du titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à indemnité et, le cas échéant, avec exécution des prestations à ses frais et risques, lorsqu'il a contrevenu à l'article D. 8222-5 du code du travail. La mise en demeure doit être notifiée par écrit et assortie d'un délai. A défaut d'indication du délai, le titulaire dispose d'un mois à compter de la notification de la mise en demeure, pour satisfaire aux obligations de celle-ci ou pour présenter ses observations.

Le titulaire établi ou domicilié à l'étranger doit respecter les prescriptions de l'article D. 8222-7 et D. 8222-8 du code du travail en fournissant tous les six mois à compter de la date de notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution du marché, les justificatifs qui y sont énumérés.

ARTICLE 14 - DÉROGATION AU CCAG-FCS

L'article 11 sur les pénalités déroge à l'article 11 du CCAG-FCS.