



**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS**  
**Du Conseil D'Administration**  
**Du Centre Intercommunal d'Action Sociale**  
**du Pays de l'Aigle**

**Séance du 23 juin 2021**

**5 Place du Parc**  
**61300 L'AIGLE**

**REPUBLIQUE FRANCAISE**  
**DEPARTEMENT**  
**de l'ORNE**

**NOMBRE DE MEMBRES**

<b>EN EXERCICE</b>	<b>25</b>
<b>PRESENTS</b>	<b>11</b>
<b>VOTANTS</b>	<b>19</b>

**DATE DE LA  
CONVOCAION**

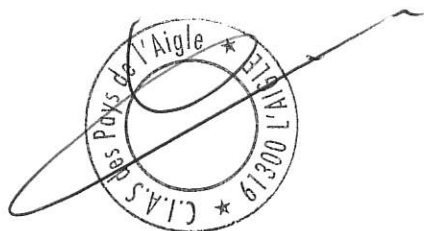
16 juin 2021

**OBJET**

**Convention entre le CIAS et  
la Poste.**

Acte rendu exécutoire après  
publication le  
**05 juillet 2021**

La Vice-Présidente,  
Nathalie LENÔTRE



L'an deux mil vingt et un, le vingt-trois juin à dix-neuf heures, les membres du Conseil d'Administration, légalement convoqués par lettre du seize juin se sont réunis dans les locaux de la Communauté de Communes, sous la présidence de Nathalie LENÔTRE.

**Etaient présents :** Jean-Pierre CHEVALIER, Hugo DUPONT, Paule GOUIN, Véronique HELLEUX, Elisabeth JOSSET, Nathalie LENÔTRE, Michel MAROT, Sylvie MOLERO, Jacqueline ROSSET, Richard ROUSSEAU, Jean SELLIER,.

**Pouvoirs :** Alain BOUVIER donne pouvoir à Jean-Pierre CHEVALIER  
Sylvie CHAUVEL-TREPIER donne pouvoir à Michel MAROT  
Fleur GOSELIN donne pouvoir à Nathalie LENÔTRE  
Jean-Guy GRANDIN donne pouvoir à Jean SELLIER  
Paule KLYMKO donne pouvoir à Elisabeth JOSSET  
Christophe PAPILLON donne pouvoir à Jean SELLIER  
Delphine PRIEUR donne pouvoir à Nathalie LENÔTRE  
Nathalie RIBAUTL donne pouvoir à Véronique HELLEUX

**Absents excusés :** Alain BOUVIER, Sylvie CHAUVEL-TREPIER, Fleur GOSELIN, Jean-Guy GRANDIN, Paule KLYMKO, Christophe PAPILLON, Delphine PRIEUR, Nathalie RIBAUTL, Gaëlle TELLIER, Sophie THERY.

**Absents :** Isabelle DUVAL-DELAGUIERCE, Liliane HUBERT, Abdellah LHESANI.

Madame la Vice-Présidente informe les membres de l'assemblée que la convention n° 2021 ci-annexée précise les modalités de la mise à disposition régulière de l'écrivain public du CIAS des Pays de l'Aigle au sein du bureau de Poste de Saint Sulpice sur Risle. L'écrivain public intervient les lundis matin de 9h30 à 12h30, et réalise ses 3 heures de préparations hebdomadaires au CIAS des Pays de l'Aigle. Ces permanences ont lieu sous réserve de la possibilité d'appliquer les protocoles liés à la COVID 19. Si le bureau mis à disposition par la Poste ne peut garantir le respect des consignes, la permanence aura lieu au CIAS – Place du Parc.

Le Contrat est conclu à compter du 1er mars 2021 pour une durée ferme allant jusqu'au 31 décembre 2021.

Il sera ensuite prorogé tacitement une fois pour une période de 12 mois, sauf dénonciation par lettre recommandée avec avis de réception postal par l'une ou l'autre des Parties, envoyée au moins deux (2) mois avant l'expiration de la période en cours.

Cette mise à disposition implique une contrepartie financière ; La Poste versera trimestriellement au Prestataire les sommes suivantes : 1300 €.

**Les membres du Conseil d'Administration, après en avoir délibéré :**

- **VALIDE** les termes de la convention ci-annexée
- **AUTORISE** la Vice-Présidente à la signer.

**VOTE : UNANIMITE**

Fait et délibéré les jour, mois et an susdits  
Au registre sont les signatures  
Pour copie certifiée conforme.

Accusé de réception en préfecture  
061-200072387-20210623-2021-06-23-074-DE  
Date de télétransmission : 07/07/2021  
Date de réception préfecture : 07/07/2021

## **CONTRAT N° 2021**

**OBJET : Réalisation de prestations de médiation sociale et numérique pour le bureau de Poste de l'AIGLE**

**Entre**

**LA POSTE**

**Et**

**LE CENTRE INTERCOMMUNAL D'ACTION SOCIALE**

**PRESENTATION DES PARTIES**

**Le présent contrat est conclu entre, d'une part :**

**LA POSTE**, société anonyme au capital de 5 364 851 364 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 356 000 000, dont le siège social est situé 9 rue du Colonel Pierre Avia 75757 Paris Cedex 15

**Représentée par :** Didier LAHAIE

**En qualité de :** Responsable Achats Ouest

**Direction :** DAST Bretagne Pays de la Loire

**Adresse de correspondance :** 4 Rue du Président Herriot, BP 29101, 44091 NANTES CEDEX 1

**Adresse d'envoi des factures et du service comptable chargé du paiement :**

Adresse indiquée sur les bons de commandes

Ci-après dénommée « La Poste »

**Et, d'autre part :**

**Centre Intercommunal d'Action Sociale, Etablissement Public de Coopération Intercommunale, inscrit sous le numéro SIREN 200 072 387** dont le siège social est situé 5, Place du Parc 61300 L'AIGLE

**Représentée par :** Jean SELLIER

**En qualité de :** Président

**SIRET :** 200 072 387 000 18

**Compte ouvert au nom de** <sup>(1)</sup> : CIAS des Pays de L'Aigle **A :** Banque de France.

**Sous le numéro :** 30001 00118 C6190000000 53

**Régime d'exigibilité de la TVA :** [à compléter]

**Numéro de fournisseur :** [à compléter]

**Assurance responsabilité civile professionnelle** <sup>(2)</sup>

- **Compagnie :** Société AXA, M. BODHUIN, 39 rue de Bec'ham, 61300 L'AIGLEN° de police : 650 633 204
- **Pouvoir habilitant le signataire du Contrat à engager son entreprise/association** <sup>(3)</sup> :

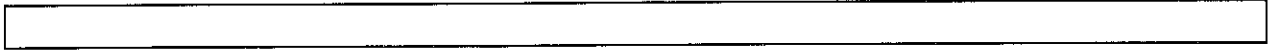
Ci-après dénommée le « Prestataire »

La Poste et le Prestataire étant ci-après désignés individuellement par « la Partie » et conjointement par « les Parties ».

(1) Joindre un exemplaire du relevé d'identité bancaire (RIB)

(2) Joindre l'attestation de la compagnie d'assurance

(3) Joindre au contrat la copie de ce pouvoir



**TABLE DES MATIERES** *Délibération n°2021-06-23-074*

PREAMBULE.....	7
ARTICLE 1 DEFINITIONS .....	8
ARTICLE 2 PIECES CONTRACTUELLES .....	8
ARTICLE 3 OBJET DU CONTRAT.....	9
ARTICLE 4 DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	10
ARTICLE 5 DUREE DU CONTRAT.....	10
ARTICLE 6 FORME DU CONTRAT.....	10
ARTICLE 7 MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES .....	10
ARTICLE 8 DATE ET DELAIS D'EXECUTION.....	11
ARTICLE 9 PERIMETRE DU CONTRAT.....	11
ARTICLE 10 CONDITIONS FINANCIERES.....	12
10.1 PRIX.....	12
10.2 MODALITES DE REGLEMENT .....	12
10.2.1.....	<i>Modalités de facturation</i>
12	
10.2.2 <i>Modalités de paiement</i> .....	13
ARTICLE 11 SUIVI DU CONTRAT.....	13
11.1 SUIVI PERIODIQUE.....	13
11.2 REPORTING .....	14
ARTICLE 12 CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	15
12.1 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE .....	15
12.2 OBLIGATIONS DE LA POSTE .....	16
ARTICLE 13 REMPLACEMENT D'UN INTERVENANT.....	17
13.1 EN CAS D'ABSENCE .....	17
13.2 EN CAS D'INSATISFACTION DE LA POSTE.....	17
ARTICLE 14 PENALITES.....	17
14.1 DISPOSITIONS COMMUNES AUX PENALITES.....	17
14.2 PENALITES APPLICABLES.....	18
14.2.1.....	<i>Absence d'un intervenant sans information préalable de La Poste</i>
18	
14.2.2 <i>Non remplacement d'un intervenant absent dans les délais</i> .....	18
14.2.3 <i>Non mise en place de nouvelle intervention dans les délais</i> .....	18
14.2.4 <i>Non fourniture du reporting mensuel</i> .....	19
14.2.5 <i>Non fourniture du bilan annuel</i> .....	19
ARTICLE 15 AUDIT.....	19
ARTICLE 16 COMMUNICATION .....	20
ARTICLE 17 CONFIDENTIALITE .....	20
ARTICLE 18 DEONTOLOGIE .....	21
ARTICLE 19 CHARTE ACHATS RESPONSABLES ET ETHIQUES.....	21

ARTICLE 20	RESTITUTION DES ELEMENTS TRANSMIS PAR LA POSTE .....	21
ARTICLE 21	DOCUMENTS PRESTATAIRES .....	22
ARTICLE 22	INTUITU PERSONAE.....	22
ARTICLE 23	RESILIATION DU CONTRAT.....	22
23.1	RESILIATION POUR MANQUEMENT .....	22
23.2	RESILIATION POUR AUTRES MOTIFS.....	23
23.3	FORME ET EFFET DE LA RESILIATION.....	23
ARTICLE 24	REGLEMENT DES DIFFERENTS .....	23
ANNEXE N° 1	:CONDITIONS GENERALES D'ACHATS DE LA POSTE JANVIER 2021 .....	24
ANNEXE N°2	: CAHIER DES CHARGES.....	37
ANNEXE N°3	: OFFRE DU PRESTATAIRE .....	42
ANNEXE N°4	: ORGANISATION ET MODALITES D'INTERVENTION.....	42
ANNEXE N°5	: MODELE DE BILAN.....	45
ANNEXE N°6	:CHARTRE ACHATS RESPONSABLES ET ETHIQUES DU GROUPE LA POSTE .....	46
ANNEXE N°7	: BON DE PRESENCE.....	49

**PREAMBULE**

L'accueil et l'accompagnement des clientèles vulnérables sont au cœur des préoccupations de La Poste.

L'accessibilité à son offre de services constitue un des piliers de la relation de confiance et de qualité de service que La Poste souhaite instaurer avec ses clients. La Poste souhaite rendre l'accès à ses services simple et facile pour tous. Cela requiert des ressources, des qualités humaines et de l'expertise. C'est pourquoi La Poste travaille en lien avec des partenaires associatifs, institutionnels et d'autres entreprises qui apportent leurs connaissances, leurs soutiens et leurs réseaux.

Dans le cadre du contrat de présence postale territoriale 2020-2022 signé entre La Poste, L'Etat et l'Association des Maires de France (AMF), il est déterminé un fonds de péréquation dont les ressources sont affectées au bénéfice de certains points de contacts : l'ensemble des Maisons de services au public et des France Services en bureau de poste ; les bureaux de poste facteur-guichetier dans les communes de moins de 10 000 habitants et les bureaux de poste ouverts moins de 18 heures dans les communes de moins de 10 000 habitants ; les agences postales, communales et intercommunales implantées dans une commune de moins de 10 000 habitants ; les relais commerçants ou les relais Economie Sociale et Solidaire (ESS) situés dans les communes de moins de 2000 habitants ; l'ensemble des points de contact situés dans les Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV) et les bureaux à priorité sociétale ; l'ensemble des points de contact situés dans les DOM.

Au titre de ce dernier critère, la Commission Départementale de Présence Postale Territoriale (CDPPT) peut financer des actions d'accompagnement à l'accès aux services postaux pour les clientèles vulnérables dans les bureaux de poste situés en QPV ou desservant des QPV.

C'est dans ce cadre que La Poste souhaite améliorer l'accueil et l'accompagnement des publics en situation vulnérable lors de la réalisation d'opérations bancaires et postales.

La Commission du département de l'Orne a voté au cours de la réunion du 22 octobre 2020 une contribution financière de 6 000 euros dédiée à la réalisation des Prestations objet du présent contrat.

Le Prestataire est un professionnel du domaine des Prestations.

Après examen du cahier des charges établi par La Poste, et après avoir reçu de cette dernière toutes les réponses souhaitées, le Prestataire a reconnu avoir recherché, en vertu de son devoir de conseil, apprécié et compris la nature et l'importance de ses besoins, contraintes et obligations et être parfaitement capable de les satisfaire, condition essentielle à la conclusion du présent contrat pour La Poste.

Sur la base des déclarations du Prestataire et en raison des garanties, notamment en termes de qualité des prestations que ce dernier propose de fournir, et de respect des délais contractuels, La Poste s'est rapprochée du Prestataire.

Le présent contrat, en ce compris les Conditions Générales d'Achats de La Poste annexées, a fait l'objet de discussions et de négociations de bonne foi entre La Poste et le Prestataire, ayant conduit à la présente rédaction

que les Parties acceptent expressément.

**EN CONSEQUENCE, IL EST CONVENU CE QUI SUIT**

**DEFINITIONS**

Dans le présent contrat, les termes et expressions identifiés par une majuscule ont la signification indiquée ci-après, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel.

**Bureau(x)** : désigne le(s) bureau(x) de La Poste dans le(s)quel(s) les Prestations sont réalisés dans le cadre du Contrat.

**Cahier des Charges** : désigne le document joint en Annexe « Cahier des Charges » du Contrat, exprimant les besoins de La Poste.

**Conditions Générales d'Achats** : désignent les conditions générales d'achats jointes en Annexe « Conditions Générales d'Achats » du Contrat.

**Contrat** : désigne le présent contrat, composé des pièces contractuelles répertoriées à l'Article « Pièces Contractuelles ».

**Jour(s) Ouvrable(s)** : désigne les jours du lundi au samedi, aux heures d'ouverture des bureaux de Poste, à l'exclusion des jours fériés légaux français et des jours conventionnels de fermeture de La Poste.

**Jour(s) Ouvré(s)** : désigne les jours du lundi au vendredi, aux heures d'ouverture des bureaux de Poste, à l'exclusion des jours fériés légaux français et des jours conventionnels de fermeture de La Poste.

**Livrables** : désigne tout élément et tout document conçu ou réalisé dans le cadre des Prestations et devant être livré à La Poste conformément aux termes du Contrat.

**Prestations** : désigne l'ensemble des prestations décrites à l'article « Description des Prestations » et détaillées dans le Cahier des Charges, ainsi que toutes prestations nécessaires ou utiles pour satisfaire les besoins exprimés dans le Cahier des Charges.

**PIECES CONTRACTUELLES**

Le Contrat est constitué des pièces contractuelles suivantes, énumérées ci-après par ordre de priorité décroissant :

- Les présentes dispositions particulières,
- Les annexes aux présentes dispositions particulières, classées elles-mêmes par ordre de priorité décroissant :
  - Annexe n°1 : Conditions Générales d'Achats
  - Annexe n°2 : Expression du besoin
  - Annexe n°3 : Offre du prestataire
  - Annexe n°4 : Organisation et modalités d'intervention
  - Annexe n°5 : Modèle de bilan



- Annexe n°6 : Charte Achats Responsables et Ethiques du Groupe La Poste
- Annexe n°7 : Bon de présence

- Les commandes

En cas de difficultés d'interprétation ou de contradiction entre les dispositions particulières et les annexes, ou entre les annexes entre elles, la pièce contractuelle classée dans un rang supérieur prime sur les pièces contractuelles qui suivent, selon l'ordre de priorité défini ci-dessus.

Seuls les documents ci-dessus feront foi entre les Parties. L'éventuelle signature par La Poste de tout procès-verbal, de tout compte rendu ou autre document n'emportera aucune renonciation de La Poste à quelque droit ou garantie auquel elle pourrait prétendre et ne dispensera pas le Prestataire du respect de ses obligations contractuelles.

Sauf stipulation contraire du Contrat, le silence de La Poste ou du Prestataire ne vaudra aucunement acceptation.

#### **OBJET DU CONTRAT**

Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage à réaliser, sur commande de La Poste, les Prestations de soutien et d'accompagnement en faveur des clientèles vulnérables, clientèles dont les caractéristiques sont les suivantes :

- une impossibilité ou difficulté d'accès à un produit ou un service (liasse courrier-colis, instance, virement, chéquier,...),
- des incidents de fonctionnement du compte récurrents et significatifs,
- une difficulté d'accès aux automates et services en ligne,
- une difficulté d'accès aux notions élémentaires de français et de calcul pour les clients illettrés, analphabètes, étrangers...,
- une difficulté d'accès à une offre nécessitant la présentation d'une pièce d'identité ou une adresse pour les demandeurs d'asile ou les sans domicile fixe,
- une difficulté d'accès à l'offre pour des personnes en perte d'autonomie et notamment les personnes âgées.

Le Prestataire s'engage à exécuter les obligations mesurables et vérifiables qui lui incombent au titre du Contrat (notamment le respect des dates et délais, la conformité des Prestations par rapport aux stipulations du Contrat, le respect des dispositions légales et réglementaires applicables aux Prestations, le respect des niveaux de service et le respect des engagements soumis à pénalités), dans le cadre d'une obligation de résultat.

La signature du Contrat ne confère aucune exclusivité au Prestataire, La Poste conservant la faculté de demander à tout autre prestataire de lui fournir des services identiques ou similaires à ceux objet du Contrat.

## **DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

Les Prestations objets du Contrat sont décrites ci-après et détaillées dans le Cahier des Charges. Elles sont réalisées conformément aux stipulations du Contrat et selon les modalités définies en annexe « Organisation et modalités opérationnelles ».

## **DUREE DU CONTRAT**

Le Contrat est conclu à compter du **1<sup>er</sup> mars 2021** pour une durée ferme allant jusqu'au 31 décembre 2021.

Il sera ensuite prorogé tacitement une fois pour une période de 12 mois, sauf dénonciation par lettre recommandée avec avis de réception postal par l'une ou l'autre des Parties, envoyée au moins deux (2) mois avant l'expiration de la période en cours.

En cas de reconduction, les Parties s'engagent à se rencontrer au plus tard deux (2) mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours pour échanger sur :

- les modalités financières applicables à la période de reconduction,
- la liste des points de contact dans lesquelles les missions doivent s'exécuter, si cette liste a évolué,
- le cas échéant, la modification des modalités d'intervention,

Enfin, il est convenu que dans l'hypothèse où le Contrat serait reconduit mais que la CDPPT ne validerait pas la contribution financière dédiée à la réalisation des Prestations pour la période de reconduction, La Poste aura alors la possibilité de mettre fin au Contrat. La résiliation sera alors effective de plein droit deux (2) mois après l'envoi d'une notification au Prestataire.

## **FORME DU CONTRAT**

Le Contrat fixe les modalités de détermination des prix et des conditions d'exécution des Prestations qui seront commandées par La Poste.

Son montant est susceptible de varier dans les limites suivantes :

Minimum : 5200 € (sur 47 semaines)

La Poste s'engage à passer commande, dans le cadre du Contrat, pour un montant au moins égal au minimum mentionné ci-dessus.

Ce montant minimum du Contrat s'entend sur la durée totale du Contrat, période(s) de prorogation éventuelle(s) comprise(s), la prorogation du Contrat ne pouvant avoir pour effet d'augmenter les montants ainsi convenus.

## **MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES**

Les Prestations seront commandées au Prestataire par commande émise par La Poste en fonction de ses besoins. Les commandes sont transmises directement au Prestataire par courrier ou courriel aux coordonnées suivantes :

[amarchand.cias@paysdelaigle.fr](mailto:amarchand.cias@paysdelaigle.fr)

Le Prestataire accuse réception des commandes dans les plus brefs délais suivant leur réception. Il est engagé par toute commande transmise par La Poste, dès sa réception, sous réserve de sa conformité aux termes du Contrat.

#### **DATE ET DELAIS D'EXECUTION**

Le Prestataire s'engage à respecter les dates et délais d'exécution figurant au Contrat et d'une façon générale tout délai convenu d'un commun accord entre les Parties au cours de l'exécution du Contrat.

Le Prestataire est tenu d'informer La Poste dès qu'il en a connaissance, des retards pouvant survenir dans l'exécution de ses obligations contractuelles, quelle qu'en soit la cause, et sans préjudice de l'application, le cas échéant, des stipulations de l'Article « Pénalités ».

#### **PERIMETRE DU CONTRAT**

Le Partenaire a été retenu par La Poste pour couvrir la zone géographique suivante :

- BUREAU DE L'AIGLE

Le périmètre des Bureaux concernés par les Prestations pourra évoluer au cours de la durée du Contrat, afin notamment de tenir compte des éventuelles réorganisations ou travaux de La Poste impactant la réalisation des Prestations, ou des éventuelles ouvertures et fermetures des Bureaux.

Ces modifications seront applicables dès lors qu'elles sont conclues dans les conditions décrites ci-dessous, sans qu'il soit besoin de les formaliser par avenant signé par les Parties. Dans tout autre cas, le Contrat ne peut être modifié que par avenant dûment signé par les Parties.

#### Suspension des Prestations

La Poste peut suspendre les Prestations sur un ou plusieurs Bureaux, notamment en cas de travaux.

A cette fin, La Poste en informe le Prestataire par courriel en précisant la durée prévisionnelle de suspension de la (des) Prestation(s) concernée(s) et la date d'arrêt de celles-ci. L'arrêt des Prestations prend effet à la date indiquée par La Poste, sous réserve que cette date ait été fixée avec un préavis d'au moins quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'envoi du courriel par La Poste.

#### Retrait de Bureaux

La Poste peut de plein droit retirer un ou plusieurs Bureaux du périmètre du Contrat notamment en raison de réorganisation internes ou de fermeture.

Dans ce cadre, La Poste notifie au Prestataire l'arrêt des Prestations sur un Bureau en lui transmettant par courriel avec accusé de réception les informations suivantes : le Bureau concerné et la date d'arrêt des Prestations. L'arrêt des Prestations prend effet à la date indiquée par La

Poste, sous réserve que cette date ait été fixée avec un préavis d'au moins trente (30) jours calendaires à compter de la date d'envoi du courriel par La Poste.

L'arrêt de Prestations sur un Bureau ne pourra avoir pour conséquence de modifier les prix des Prestations réalisées dans les autres Bureaux.

Modification des Bureaux

La Poste peut également remplacer un ou plusieurs Bureaux, objet des présentes, par un autre site d'intervention, aux mêmes conditions financières, dans la mesure où le site envisagé est situé dans le périmètre géographique du Contrat.

A cette fin, La Poste en informe le Prestataire par courriel en précisant la liste des Bureaux concernés et les nouveaux sites de remplacement. Le périmètre d'intervention ainsi modifié prend effet à la date indiquée par La Poste, sous réserve que cette date ait été fixée avec un préavis d'au moins quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'envoi du courriel par La Poste.

**CONDITIONS FINANCIERES**

**1.1 Prix**

Les prestations ont lieu sur 39 semaines en 2021, et 47 semaines en 2022

En contrepartie de la réalisation des Prestations, La Poste verse trimestriellement au Prestataire les sommes suivantes :

Bureaux concernés	Prix des prestations mensuel	Prix des prestations trimestriel
L'AIGLE	433,33€	1300 €

Pas de TVA

Les prix sont forfaitaires et incluent l'ensemble des frais encourus par le Prestataire pour l'exécution de ses obligations contractuelles, y compris notamment le coût de la réalisation des Prestations, l'ensemble des opérations nécessaires à l'exécution et au suivi du Contrat ainsi que les frais de déplacement des intervenants.

Les prix prévus au Contrat sont fermes pour toute la durée ferme du Contrat. Les Parties conviennent qu'ils pourront être revus pour les période(s) de prorogation éventuelle(s), dans les conditions prévues à l'article « Durée ».

**1.2 Modalités de règlement**

Modalités de facturation

Le Prestataire s'engage à respecter les règles en vigueur en matière de facturation et est responsable de leur bonne application. Il ne peut facturer aucune Prestation pour laquelle il n'aura pas reçu au préalable une commande correspondant.

Les factures sont adressées par courrier, en un seul exemplaire, à (aux) adresse(s) précisée(s) au Contrat ou par mail à [dematpdf.250620besancon@laposte.fr](mailto:dematpdf.250620besancon@laposte.fr)

Chaque facture comporte, en sus des mentions légales obligatoires :

- Le numéro du Contrat tel que communiqué par La Poste,
- Le numéro de la commande,
- Le nom et l'adresse du service de La Poste signataire du Contrat ou de la commande,
- Le numéro fournisseur mentionné à la page de présentation des Parties du Contrat,
- La date de réalisation et la désignation précise des Prestations.

Le Prestataire est informé que le respect des obligations ci-dessus (envoi des factures au centre comptable compétent et mention sur les factures des renseignements requis) est indispensable pour permettre à La Poste de contrôler la conformité des factures et procéder à leur règlement dans le délai convenu au Contrat.

Ainsi, en cas d'erreur ou de méconnaissance, le Prestataire envoie à La Poste une facture corrigée dans les meilleurs délais suivant sa demande.

#### Modalités de paiement

La Poste procèdera au paiement des factures du Prestataire dans les conditions prévues à l'article « Paiement » des Conditions Générales d'Achats.

### **SUIVI DU CONTRAT**

#### **1.3 Suivi périodique**

Chaque Partie s'engage à désigner, parmi son personnel, pendant toute la durée du Contrat, un représentant (ci-après « le Responsable de projet »), qui sera l'interlocuteur de l'autre Partie chargé de suivre l'exécution du Contrat, et aura la capacité de prendre ou de faire prendre toute décision nécessaire à cette fin. En cas d'incapacité temporaire ou définitive du Responsable de Projet, chaque Partie désignera un remplaçant investi des mêmes pouvoirs.

Le Responsable de projet du Prestataire : Alexandra Marchand  
[amarchand.cias@paysdelajaigle.fr](mailto:amarchand.cias@paysdelajaigle.fr) 02 33 34 70 86

Le Suppléant du Responsable de projet du Prestataire : **XXX**

Le Responsable de projet de La Poste : **LAURENCE PITON** [laurence.piton@laposte.fr](mailto:laurence.piton@laposte.fr)

06 78 89 38 76

Le Suppléant du Responsable de projet de La Poste : **YANNICK FRESNEL**  
[yannick.fresnel@laposte.fr](mailto:yannick.fresnel@laposte.fr)  
06 77 04 39 84

Le planning des réunions sera défini d'un commun accord entre les Parties lors de leur première réunion.

Ces réunions auront notamment pour objet de :

- S'assurer du bon déroulement des Prestations,
- S'assurer du respect du calendrier,
- Gérer les difficultés rencontrées,
- Et plus généralement informer de tout événement qui pourrait avoir un impact sur la réalisation des Prestations.

Chaque Partie s'engage à être représentée lors de toutes les réunions de suivi du Contrat.

Chaque réunion fait l'objet d'un compte rendu rédigé par le Responsable de projet du Prestataire. Ce compte rendu est soumis à validation de La Poste avant toute diffusion, qui disposera d'un délai de dix (10) Jours Ouvrés pour le valider. En aucun cas, le silence de La Poste ne vaut validation.

Les comptes rendus ne pourront en aucun cas définir de nouvelles obligations, amender celles prévues au Contrat, ni affranchir le Prestataire des engagements pris au titre du Contrat. Dans ces hypothèses, les modifications devront faire l'objet d'un avenant à conclure entre les Parties.

#### **1.4 Reporting**

- Le Prestataire s'engage à adresser par mail au Responsable de projet La Poste, au plus tard dix (10) Jours Ouvrés après la fin de **chaque mois un reporting** contenant les informations suivantes :
- Couverture territoriale : Bureaux de poste concernés,
- Moyens mis en œuvre : moyens financiers, moyens humains,
- Evaluation qualitative de l'action,
- Evaluation quantitative de l'action : nombre de personnes accompagnées, nombre d'heures de permanence, actions menées.

Il est convenu entre les Parties que ce reporting d'activité mensuel pourra être remplacé à terme par La Poste par un dispositif de suivi d'activité mis en place installé sur un des outils digitaux mis à la disposition dans les Bureaux. Ce suivi devra être rempli quotidiennement par le Prestataire, via ses intervenants lors de leurs interventions en Bureau. Dans le cas où cet outil serait mis en place, La Poste en informera le Partenaire par courrier au plus tard un (1) mois avant sa mise en place.

En outre, le Prestataire s'engage à fournir **par mail au Responsable de projet La Poste, et au plus tard un (1) mois** avant l'échéance de chaque période contractuelle, un bilan détaillé des actions réalisées, des moyens utilisés et des résultats obtenus, selon le modèle établi en commun avec La Poste, joint en annexe du Contrat.

Le bilan fera l'objet d'une appréciation de La Poste selon des indicateurs locaux (baisse des incivilités, baisse des opérations guichet, ...).

Enfin, tout au long de la durée du Contrat, et nonobstant les relations avec le Responsable de projet désigné par La Poste pour l'exécution des Prestations, il pourra être demandé au Prestataire de communiquer toutes informations liées aux Prestations réalisées ou en cours de réalisation.

## CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

### 1.5 Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à affecter à la réalisation des Prestations des intervenants dont il garantit les compétences, la formation et l'expérience.

Compte tenu de sa compétence professionnelle, le Prestataire est seul responsable pour identifier les personnes disposant d'une compétence suffisante pour exécuter les Prestations. La Poste n'intervient pas dans la sélection des intervenants choisis par le Prestataire pour exécuter les Prestations.

Le personnel du Prestataire reste, en toutes circonstances, sous son autorité hiérarchique et disciplinaire.

A ce titre, le Prestataire garantit en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de son personnel intervenant dans l'exécution du Contrat et en assume l'encadrement. Il veille notamment à ce que son personnel respecte les prescriptions d'hygiène et de sécurité applicables au sein des points de contact dans lesquels il est conduit à intervenir.

Le Prestataire doit, dans le délai de **huit (8) jours calendaires** avant le début d'exécution des Prestations, adresser directement au **Responsable du Bureau concerné**, la liste des personnes appelées à intervenir dans le cadre du Contrat en vue de la délivrance d'autorisations expresses de pénétrer dans les locaux du Bureau. Toute modification de cette liste doit être portée à la connaissance de La Poste dans un **délai de trois (3) jours calendaires** en vue de l'obtention des autorisations susvisées.

Le Prestataire est tenu de faire porter à son personnel intervenant dans le Bureau un élément distinctif (badge, gilet...) comportant :

- Nom de l'intervenant,
- Fonction,
- Raison sociale du Prestataire.

Le Prestataire doit veiller à ce que son personnel ou ses membres, lorsqu'ils pénètrent dans les locaux du Bureau, soient munis de cet élément distinctif, vêtus d'une tenue correcte et en possession de l'autorisation de pénétrer le site concerné.

Les prestations de médiation sont réalisées pendant les heures d'ouverture au public des sites concernés et selon les horaires définis en accord avec le Responsable du site (ou son représentant).

L'accès aux informations bancaires est strictement interdit à l'intervenant

ce qui entraîne une interdiction d'accès :

- aux locaux des conseillers bancaires hors présence de ces derniers,
- aux espaces arrière des guichets à l'exception du strict passage dans le cas où il s'agit d'un espace de circulation.

L'accès aux fonds et à tout type de valeur est interdit.

Le personnel du Prestataire ne peut en aucun cas se substituer à un agent de La Poste, ni accomplir un acte de vente ou de conseil.

Le Prestataire est tenu de fournir le « **Bon de Présence** » (annexe 7) permettant de valider le fait que l'intervention a bien eu lieu. Il s'assure que celui-ci est bien signé par le responsable du Bureau ou son représentant à l'issue de chaque intervention.

Le Prestataire doit informer le Bureau concerné de toute absence d'un intervenant avant le début de l'intervention, dans les conditions prévues à l'article « Remplacement d'un intervenant ».

Le Prestataire s'engage à respecter la charte relative à l'accès et à l'utilisation des ressources des systèmes d'information de La Poste (charte SI) que cette dernière lui aura communiquée préalablement à la première utilisation de l'une desdites ressources.

Le Prestataire s'engage à faire usage du matériel, des ressources informatiques, des services Internet de La Poste (tablette, automates, ilot numérique...) qu'il pourrait être amené à utiliser dans le cadre des Prestations dans le respect des règles de sécurité et de la législation.

Ainsi, le Prestataire est responsable de l'usage des ressources informatiques auxquelles ses intervenants ont accès.

Le Prestataire s'engage à ne pas apporter volontairement des perturbations au bon fonctionnement des ressources informatiques et des réseaux que ce soit par des manipulations anormales du matériel, ou par l'introduction de logiciels parasites connus sous le nom générique de virus, chevaux de Troie, bombes logiques...

## **1.6 Obligations de La Poste**

La Poste s'engage à assurer au Prestataire et dans la mesure où cela est nécessaire pour l'exécution de ses Prestations :

- le libre accès à ses locaux aux jours et heures d'ouverture habituelle du Bureau,
- la mise à disposition des emplacements nécessaires.

Le responsable du Bureau ou son représentant accueille les salariés / bénévoles / membres du Prestataire et leur indique les installations collectives auxquelles ils ont accès pendant la période de réalisation de la mission (vestiaire sécurisé et toilettes) et leur transmet le règlement intérieur.

A l'issue de chaque intervention, le responsable du Bureau ou son représentant et les salariés/bénévoles/membres du Prestataire pourront



signer le **bon de présence** présenté en annexe 7 du présent contrat (format papier ou format numérique). Ce document sert d'accusé de réception de la Prestation.

En cas d'absence ou d'accident survenant à un intervenant durant l'intervention, La Poste s'engage à prévenir dans les plus brefs délais le Prestataire à qui incombe la déclaration d'accident et qui fera diligence pour procéder au remplacement, au plus tard dès l'intervention suivante prévue au planning.

La Poste se réserve le droit d'interdire l'accès de ses locaux aux salariés ou membres du Prestataire lorsque des problèmes de sécurité l'exigent ou après ou après avoir échangé avec le prestataire en cas de manquement.

La Poste se réserve le droit de prévoir des restrictions d'accès spécifiques au Réseau Informatique (certificats électroniques) afin de garantir la sécurité et le respect de la législation.

## **REPLACEMENT D'UN INTERVENANT**

### **1.7 En cas d'absence**

Le Prestataire doit informer le Bureau concerné de toute absence d'un intervenant avant le début de l'intervention. A défaut, il encourt les pénalités prévues au Contrat.

En cas d'absence d'un intervenant, le Prestataire dispose alors d'un délai de trois (3) jours Ouvrables à compter du début de l'intervention non assurée pour effectuer son remplacement et proposer une nouvelle date d'intervention. Passé ce délai, il encourt les pénalités prévues au Contrat.

### **1.8 En cas d'insatisfaction de La Poste**

En cas de faute grave de l'intervenant, La Poste se réserve le droit de demander par courrier ou courriel le remplacement sans délai, de la personne.

En cas de mission non satisfaisante de la part de l'intervenant, un courrier en lettre recommandée avec avis de réception sera envoyé au Prestataire. Le Prestataire s'engage à remédier au dysfonctionnement sous une période de 10 jours calendaires maximum à compter de la date de réception du courrier de La Poste.

## **PENALITES**

### **1.9 Dispositions communes aux pénalités**

En cas de retard ou de défaillance dans l'exécution de ses obligations, le Prestataire encourt, sans mise en demeure préalable, les pénalités indiquées ci-après.

Les pénalités s'appliquent indépendamment les unes des autres, et se cumulent le cas échéant.

L'application de pénalités ne saurait faire obstacle aux autres droits de La Poste et notamment le droit de :

- recourir à un prestataire tiers afin qu'il corrige et/ou achève les Prestations et de réclamer au Prestataire les frais occasionnés par ce recours à un tiers, dans les conditions définies à l'article « Recours à un tiers » du Contrat; et/ou
- résilier le Contrat conformément à l'article « Résiliation » du Contrat.

Les pénalités sont payables selon l'une des modalités suivantes, au choix de La Poste :

- par virement, ou par chèque libellé à l'ordre de La Poste, dans un délai de soixante (60) jours calendaires à compter de la date d'émission de la demande de paiement correspondante ;
- par compensation sur les factures à venir du Prestataire.

Si La Poste constate un retard ou une défaillance dans l'exécution des Prestations, La Poste notifie au Prestataire par écrit l'application des pénalités, le montant dû, et les modalités de paiement retenues. En cas de désaccord du Prestataire, celui-ci en fait part à La Poste par écrit, en apportant tout justificatif à sa demande, dans un délai de dix (10) Jours Ouvrables suivants la réception de la notification. A défaut, les pénalités seront payées dans les conditions mentionnées dans la notification de La Poste.

En tout état de cause, le Prestataire demeure redevable envers La Poste de toute pénalité acquise, y compris dans l'hypothèse d'une résiliation du Contrat.

Si le retard se prolonge au-delà de quatre (4) semaines ou si le montant cumulé des pénalités dues par le Prestataire excède 15% du prix total du Contrat, La Poste pourra, par dérogation à l'article « Résiliation » du Contrat, prononcer la résiliation de plein droit du Contrat et/ou la résiliation de plein droit d'une, de plusieurs ou de toutes les commandes en cours, à l'expiration du délai susvisé, aux torts du Prestataire.

Aucune pénalité ne peut être appliquée au Prestataire s'il démontre que la défaillance constatée est due à un cas de force majeure, un manquement de La Poste, ou la faute d'un tiers (autre qu'un sous-traitant du Prestataire) ou si elle a pour origine une demande de La Poste.

#### **1.10 Pénalités applicables**

##### Absence d'un intervenant sans information préalable de La Poste

L'absence d'un intervenant sur site sans que La Poste en soit informée préalablement engendre une pénalité de quinze (15) euros par intervention.

##### Non remplacement d'un intervenant absent dans les délais

Le non remplacement d'un intervenant sur site dans les délais indiqués à l'article « Remplacement d'un intervenant » des présentes engendre une pénalité de trente (30) euros par intervention prévue.

##### Non mise en place de nouvelle intervention dans les délais

Le retard dans la mise en place d'une intervention supplémentaire ou dans la mise en place d'une intervention sur un nouveau site engendre une pénalité de trente (30) euros par intervention prévue.

Non fourniture du reporting mensuel

Le retard dans la fourniture du bilan mensuel engendre une pénalité de quinze (15) euros par jour de retard.

Non fourniture du bilan annuel

Le retard dans la fourniture du bilan annuel engendre une pénalité de trente (30) euros par jour de retard.

**AUDIT**

A tout moment pendant la durée du Contrat et au-delà, La Poste pourra procéder ou faire procéder à des audits :

- afin de s'assurer du respect des obligations du Prestataire décrites à l'article « Lutte contre la corruption et devoir de vigilance » des Conditions Générales d'Achats, ou pour répondre à toute demande d'une autorité judiciaire ou administrative ; ou
- afin de s'assurer du respect des autres obligations du Prestataire au titre du Contrat (ci-après désigné « Audit Prestations »).

Si La Poste décide de faire réaliser l'audit par un tiers, il est entendu que ce tiers ne pourra être directement concurrent du Prestataire.

La Poste informera le Prestataire de son intention d'effectuer un audit cinq (5) Jours Ouvrés avant la date prévue pour sa réalisation, et communiquera au Prestataire le nom et les références des personnes en charge de l'audit.

Le Prestataire collaborera de bonne foi avec l'auditeur et lui communiquera toutes informations, documents ou explications nécessaires à la réalisation de l'audit et lui permettra d'accéder à tous sites, installations informatiques, outils et moyens du Prestataire, dans la limite, pour les Audits Prestations, de ceux utilisés pour exécuter le Contrat. Le Prestataire s'engage notamment à mettre à disposition de l'auditeur les archives relatives à ses activités durant l'exécution du Contrat, y compris les documents comptables sous une forme exploitable par l'auditeur.

L'audit donnera lieu à l'établissement d'un rapport, dont La Poste communiquera une copie au Prestataire.

- a) Si le rapport comporte des recommandations en vue d'optimiser les conditions de réalisation des Prestations, ou de prévenir les risques susceptibles d'affecter l'exécution des Prestations, les Parties se réuniront pour définir d'un commun accord les recommandations qui devront être mises en œuvre, les résultats à obtenir, les délais d'exécution et la prise en charge des frais associés.
- b) Si le rapport d'audit révèle que les obligations contractuelles incombant au Prestataire ne sont pas exécutées conformément aux termes du Contrat, La Poste sera en droit de faire application de l'Article « Résiliation pour manquement » des présentes.
- c) Au cas où l'audit ferait apparaître des manquements aux obligations du Prestataire relevant de l'article « Données personnelles » ce

dernier s'engage expressément à mettre en œuvre à ses frais toutes les mesures correctives nécessaires dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification des manquements au Prestataire et à en justifier par écrit auprès de La Poste.

Le coût de l'audit sera supporté par La Poste, sauf s'il révèle un défaut d'exécution des Prestations comme indiqué aux paragraphes b) et c) ci-dessus. Dans cette hypothèse, le Prestataire remboursera à la Poste les frais d'audit, sur présentation de la facture et des justificatifs correspondants.

Le présent article survivra à la réalisation ou à l'expiration du Contrat pour quelque cause que ce soit.

#### **COMMUNICATION**

Afin de valoriser le présent Contrat entre La Poste et le Prestataire, les Parties pourront faire état de l'existence du Contrat, durant toute la durée de celui-ci, dans toutes leurs actions de communication internes ou externes.

Les Parties s'engagent à valoriser ce partenariat dans leurs supports de communication notamment en y apposant leur logo respectif.

Toute utilisation par le Prestataire de la marque La Poste (ou du Groupe La Poste) et des Signes Distinctifs qui y sont attachés se fera dans le respect de l'article des Conditions générales d'achats de La Poste, devra respecter les normes qui s'appliquent à la marque La Poste ou le Groupe La Poste et sera strictement limitée aux besoins de la mise en œuvre du Contrat, pour sa stricte durée et sous les réserves ci-après énoncées.

Chacune des Parties s'engage à recueillir systématiquement l'accord préalable de l'autre Partie sur l'utilisation de la marque et/ou du logo de cette dernière sur n'importe quel support, préalablement à la diffusion dudit support au public.

Chaque Partie garantit à l'autre Partie qu'elle possède ou détient tout titre ou droit lui permettant d'accorder le droit d'utilisation de ses marques et logos, tels que définis ci-dessus, et s'engage en conséquence à lui en assurer la paisible jouissance.

Chaque Partie s'engage à indemniser et à assurer la défense de l'autre Partie, et plus généralement à prendre à sa charge toutes les conséquences pouvant résulter de quelconques litiges, procédures devant les tribunaux ou autres institutions, y compris toute responsabilité, perte, frais, dommages et intérêts, honoraires d'avocat reconnus ou prononcés, lorsqu'ils font suite à une action intentée par un tiers ayant soutenu que les droits ont été concédés en fraude de ses propres droits.

Chaque Partie a seule la conduite et le contrôle des actions à mener en cas de revendication par des tiers de ses marques et logos, objets des présentes.

#### **CONFIDENTIALITE**

Les Parties reconnaissent avoir apprécié l'importance de la confidentialité du Contrat et s'engagent à respecter l'article « Confidentialité » des Conditions Générales d'Achats de La Poste, étant par ailleurs précisé que cet article constitue une condition essentielle du Contrat sans laquelle les Parties n'auraient pas contracté.

#### **DEONTOLOGIE**

Le Prestataire s'engage à agir avec diligence et loyauté envers les clients destinataires des Prestations.

Il garantit notamment le respect par lui et ses intervenants des principes suivants :

- respect et primauté des intérêts du client ;
- indépendance de jugement : prévention du conflit d'intérêt ;
- respect du secret professionnel ;
- confidentialité.

Au regard de ces principes :

- il s'engage à refuser tout cadeau ou avantage octroyé dans le cadre des Prestations qui lui sont confiées dans le cadre du Contrat, qui par son importance ou son caractère inhabituel serait de nature disproportionnée ;
- il s'interdit de bénéficier ou de faire bénéficier une personne de son entourage directement ou indirectement de libéralités ou de contrats souscrits par un client ;
- il s'interdit de recevoir procuration ou mandat de gestion de la part d'un client.

#### **CHARTRE ACHATS RESPONSABLES ET ETHIQUES**

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les dispositions énoncées dans la Charte Achats Responsables et Ethiques du Groupe La Poste jointe en annexe aux présentes dispositions particulières. Si le Prestataire a recours à des sous-traitants pour l'exécution de ce Contrat, il communiquera cette Charte à ses sous-traitants. Il informera La Poste de l'accord ou du refus de chaque sous-traitant d'adhérer à la Charte, et des raisons de leur éventuel refus. En cas d'accord, le Prestataire communiquera à La Poste la Charte signée par le sous-traitant.

#### **RESTITUTION DES ELEMENTS TRANSMIS PAR LA POSTE**

Dès la cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit :

- le Prestataire remettra à La Poste dans les meilleurs délais tous les éléments, informations et données, qui lui ont été communiqués par La Poste, sous quelque forme que ce soit, pour lui permettre d'effectuer ses Prestations - aussi bien celles déjà réalisées que celles en cours de réalisation ;
- ou, sur demande de La Poste, il détruira ces éléments et lui remettra une attestation écrite et signée certifiant qu'il a procédé à la

destruction intégrale de ces éléments et qu'il n'en a conservé aucune copie.

Le Prestataire se rapprochera de La Poste pour déterminer les modalités de mise en œuvre des stipulations susvisées.

#### **DOCUMENTS PRESTATAIRES**

Le Prestataire s'engage à fournir les documents légaux énumérés à l'article « Travail illégal » des Conditions Générales d'Achats ainsi que les attestations d'assurances mentionnées à l'article « Assurances » des Conditions Générales d'Achats.

A ce titre, le Prestataire doit remettre à La Poste, sur la plateforme PROVIGIS accessible à l'adresse [www.provigis.com](http://www.provigis.com), l'ensemble de ces documents mis à jour à la périodicité indiquée, sauf en ce qui concerne l'extrait Kbis (personnes morale) ou l'extrait K (personne physique) qui devra être remis sur la plateforme tous les trois (3) mois.

#### **INTUITU PERSONAE**

Le Contrat est conclu par La Poste en considération de la personne et des compétences propres du Prestataire. Celui-ci ne peut transférer le Contrat, sous quelque forme que ce soit, notamment par cession, cession de fonds de commerce, fusion, ou par tout autre moyen, sans l'accord préalable et écrit de La Poste. Le transfert ne peut modifier les conditions du Contrat.

La Poste pourra librement transférer le Contrat, par tout moyen, à l'une de ses filiales au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce sans être tenue à une quelconque solidarité avec la Filiale cessionnaire.

Le Prestataire informe La Poste sans délai des changements qui interviendraient dans la structure juridique, la répartition du capital ou l'organisation du Prestataire.

La Poste peut prononcer la résiliation du Contrat de plein droit conformément à l'Article « Résiliation pour autres motifs » des présentes dispositions particulières, sans indemnité, en cas de changement intervenant dans la répartition du capital ou dans la structure juridique du Prestataire ou par l'entrée de partenaire(s) dont l'activité est concurrente de celles de La Poste.

#### **RESILIATION DU CONTRAT**

##### **1.11 Résiliation pour manquement**

En cas de manquement de l'une des Parties à ses obligations contractuelles, l'autre Partie pourra de plein droit prononcer la résiliation du Contrat, et/ou une ou plusieurs des commandes en cours, à l'issue d'un délai d'au moins quinze (15) jours calendaires suivant la réception d'une mise en demeure adressée par la Partie victime de ce manquement à la Partie défaillante, et restée sans effet.

Cependant, dans les cas expressément prévus par ailleurs dans le Contrat, ou dans les cas où le manquement, de par sa nature, ne peut donner lieu à correction (tel que notamment un manquement aux obligations de confidentialité, de protection des Données Personnelles et de lutte contre

la corruption), la Partie qui en est victime pourra de plein droit prononcer la résiliation du Contrat, sans mise en demeure préalable, à effet immédiat.

La résiliation pour manquement est prononcée sans préjudice des dommages et intérêts que la Partie victime du manquement sera en droit de réclamer.

#### **1.12 Résiliation pour autres motifs**

Chacune des Parties pourra de plein droit prononcer la résiliation du Contrat, en dehors de tout manquement, dans les cas spécifiés par ailleurs dans le Contrat, suivant les délais et modalités indiquées, le cas échéant, dans les clauses concernées.

#### **1.13 Forme et effet de la résiliation**

Toute résiliation du Contrat ou de commandes devra être adressée par lettre recommandée avec avis de réception.

Sauf disposition contraire exprimée dans la lettre de résiliation, la résiliation prend effet à la date de première présentation de la lettre au destinataire.

La résiliation du Contrat entraîne de plein droit la résiliation des commandes en cours, sauf dispositions contraires mentionnée dans la lettre de résiliation. En revanche, la résiliation d'une ou de plusieurs commande(s) ne vaut pas ipso facto résiliation de plein droit du Contrat, sauf dispositions contraires exprimées dans la lettre de résiliation de la ou des commande(s).

#### **REGLEMENT DES DIFFERENTS**

Le Contrat est régi pour son interprétation et son exécution par le droit français.

En cas de contestation portant sur l'interprétation ou l'application du Contrat, les Parties conviennent de rechercher en priorité une solution amiable hors les cas relevant de la compétence du juge des référés, pour lesquels les Parties conviennent que la saisine du juge peut intervenir sans tentative de règlement amiable.

Si aucun accord ne pouvait être obtenu à l'expiration d'un délai de deux (2) mois, le différend serait alors soumis par la partie la plus diligente devant le tribunal compétent.

Original signé électroniquement et disponible pour chacune des Parties

**ANNEXE N° 1 :**

**CONDITIONS GENERALES D'ACHATS DE LA POSTE**

JANVIER 2021

**DEFINITIONS**

Données à caractère personnel : désigne toute donnée relative à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification ou un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifique propres à son identité. Droits Fondamentaux : les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement couverts par le devoir de vigilance conformément à l'article L225-102-4 du Code de commerce. Eléments : ensemble des œuvres, inventions, Signes Distinctifs, méthodes, techniques et/ou savoir-faire, quelles qu'en soient la nature ou la forme, créés, développés, réalisés ou fournis par le prestataire, seul ou avec La Poste et/ou des tiers, dans le cadre de l'exécution du contrat. Eléments Préexistants : ensemble des œuvres et inventions protégées et/ou susceptibles d'être protégées en application des dispositions légales, françaises ou étrangères, relatives à la propriété intellectuelle ainsi que les méthodes, techniques et/ou le savoir-faire qui sont antérieurs et/ou extérieurs au contrat, à l'exception des Signes Distinctifs visés ci-dessous. Manquements à la Probité : les faits de corruption, de trafic d'influence, de concussion, de prise illégale d'intérêt, de détournement de fonds publics, de favoritisme ou tout autre manquement à la probité dans les pays dans lesquels le prestataire exerce ses activités. Préposés du prestataire : Tout employé ou toute personne physique ou morale intervenant dans l'exécution des prestations Signes Distinctifs : les marques déposées, les dénominations sociales, les noms commerciaux, les enseignes, les noms de domaine et plus généralement les signes d'identification des personnes, produits et/ou services même s'ils ne bénéficient pas d'une protection juridique spécifique.

**DISPOSITIONS GENERALES**

Article 1 : Cadre contractuel Les contrats de La Poste sont régis par les présentes Conditions Générales d'Achats, ce que reconnaît le prestataire. Aucune clause des conditions générales de vente du prestataire ne peut être opposée à La Poste si cette dernière ne l'a pas expressément et préalablement acceptée dans le cadre des dispositions particulières. Le prestataire reconnaît que La Poste, au titre du présent contrat, n'a pas la qualité de professionnel. La signature du contrat annule et remplace toutes les correspondances, offres et/ou accords antérieurs relatifs au même objet. Le terme « prestations » désigne les produits et/ou services objet du contrat.



Article 2 : Pièces contractuelles Le contrat est constitué des pièces contractuelles convenues entre La Poste et le prestataire. Il se compose au minimum et par ordre de priorité décroissant des pièces suivantes : - les dispositions particulières ;

- les Conditions Générales d'Achats ; - les annexes, le cas échéant.

Article 3 : Entrée en vigueur du contrat Le contrat entre en vigueur à compter de sa date de signature par La Poste, laquelle ne peut signer qu'après le prestataire.

Article 4 : Assurances Le prestataire s'engage à souscrire auprès d'une compagnie d'assurances, notoirement solvable et ayant son siège social ou une représentation dans l'Union Européenne, une police d'assurances couvrant sa Responsabilité Civile Exploitation, sa Responsabilité Civile Produit et/ou sa Responsabilité Civile Professionnelle. Les polices souscrites doivent couvrir toutes les conséquences pécuniaires des sinistres pouvant résulter de l'exécution du contrat. Le montant de chaque police ne saurait être inférieur à un minimum de trois (3) millions d'euros par sinistre et par an. Le prestataire s'engage à maintenir de telles garanties pendant toute la durée des obligations contractuelles (garanties légales et contractuelles comprises). Il s'engage à fournir à La Poste avant la signature du contrat ainsi qu'à l'échéance de chaque police d'assurances une attestation d'assurances émanant de la compagnie d'assurances mentionnant la durée du contrat et les plafonds de garantie par type d'événement couvert. Les montants de garantie ne constituent pas des limites de responsabilité. Le prestataire s'engage à obtenir de ses sous-traitants le respect des mêmes obligations.

Article 5 : Travail illégal Le prestataire s'engage à fournir à La Poste, avant la signature du contrat et tous les six mois jusqu'à la fin de son exécution, les documents énumérés au présent article. Si le prestataire est établi ou domicilié en France :

- un document mentionnant le nom ou la dénomination sociale, l'adresse complète et le numéro d'immatriculation au RCS ou au répertoire des métiers ou à une liste ou un tableau d'un ordre professionnel ;

- l'attestation de fourniture de déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L243-15 du Code de la sécurité sociale émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et contributions, datant de moins de 6 mois et précisant, conformément à l'article D243-15 du Code de la sécurité sociale, l'identification de l'entreprise, le nombre de salariés employés et le total des rémunérations déclarées sur le dernier bordereau récapitulatif des cotisations sociales adressé à l'organisme de recouvrement ;

- la liste nominative des salariés étrangers employés par le prestataire et soumis à l'autorisation de travail mentionnée à l'article L. 5221-2 du Code du travail, précisant pour chaque salarié, conformément à l'article D. 8254-2 du Code du travail, sa date d'embauche, sa nationalité ainsi que le

type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail. Si le prestataire est établi ou domicilié hors de France :

- un document mentionnant son numéro individuel d'identification attribué en application de l'article 286 ter du Code des impôts ; - un document attestant de la régularité de sa situation sociale au regard du règlement (CE) n°883/2004 du 29 avril 2004 ou d'une convention internationale de sécurité sociale et, lorsque la législation du pays de domiciliation le prévoit, un document émanant de l'organisme gérant le régime social obligatoire et mentionnant qu'il est à jour de ses déclarations sociales et du paiement des cotisations afférentes, ou un document équivalent ou, à défaut, l'attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L243-15 du Code de la sécurité sociale, datant de moins de 6 mois et précisant, conformément à l'article D243-15 du Code de la sécurité sociale, l'identification de l'entreprise, le nombre de salariés employés et le total des rémunérations déclarées sur le dernier bordereau récapitulatif des cotisations sociales adressé à l'organisme de recouvrement ;

- un document émanant des autorités tenant le registre professionnel attestant de son immatriculation obligatoire dans le pays de domiciliation ou un document équivalent certifiant cette immatriculation. Les documents et attestations doivent être rédigés en langue française ou être accompagnés d'une traduction en langue française qui prévaudra en cas de contradiction. Le prestataire s'engage à obtenir ces mêmes engagements de la part de ses éventuels sous-traitants. En cas de changement de forme juridique du prestataire, ces documents sont également à produire.

Article 6 : Pouvoir hiérarchique et disciplinaire Le personnel du prestataire reste, en toutes circonstances, sous son autorité hiérarchique et disciplinaire. A ce titre, le prestataire garantit en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de son personnel intervenant dans l'exécution du contrat et en assume l'encadrement. Il veille notamment à ce que son personnel respecte les prescriptions d'hygiène et de sécurité applicables au sein des établissements de La Poste dans lesquels il est conduit à intervenir.

Article 7 : Respect des dispositions légales et réglementaires Le prestataire assure être en conformité avec l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires qui lui sont applicables, à compter de leur entrée en vigueur.

Article 8 : Sous-traitance La Poste relève des dispositions du Code de la commande publique en matière de sous-traitance. Les sous-traitants sont soumis au paiement direct dans les conditions prévues par les dispositions du Code de la commande publique.

Article 9 : Groupement Tout groupement constitué est solidaire : chaque membre du groupement est responsable de l'exécution de l'ensemble du contrat.

Article 10 : Confidentialité Chaque partie assure la confidentialité des informations, documents et/ou objets dont elle a eu connaissance ou qu'elle a obtenus à l'occasion de la consultation, de la négociation et/ou de l'exécution du contrat. Elle s'engage à ne pas les divulguer sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre partie et à ne les utiliser que dans le cadre de l'exécution du contrat. L'existence et les termes du contrat sont confidentiels. Les parties s'engagent à faire respecter cette obligation de confidentialité par l'ensemble de leur personnel et leurs partenaires, y compris les sous-traitants éventuels. Ne sont pas confidentiels les informations, documents ou objets : - tombés officiellement dans le domaine public ou préalablement diffusé au public ; - diffusés au public sans violation de l'obligation de confidentialité par la partie les ayant reçus ; - signalés comme non confidentiels par la partie concernée ; - requis par une autorité publique ou un tiers par obligation légale ou réglementaire ou par décision de justice. Toutefois, l'obligation de confidentialité demeure vis-à-vis de toute autre personne. Lors de la cessation des relations contractuelles, les informations, documents ou objets sont rendus à la partie concernée ou détruits à sa demande, ce qui ne libère aucune des parties de la présente obligation de confidentialité. L'obligation de confidentialité court à compter de la date d'envoi des documents de la consultation, ou à défaut, de la date de signature du contrat et perdure cinq (5) ans à compter de la fin du contrat.

Article 11 : Propriété intellectuelle 11.1 - Signes Distinctifs Chaque partie est et reste propriétaire de ses Signes Distinctifs antérieurs et/ou extérieurs au contrat Pour les besoins strictement définis au contrat, chaque partie autorise expressément l'autre partie à reproduire, représenter et diffuser ses Signes Distinctifs sur tout support et par tout moyen, tant en France qu'à l'étranger. Cette autorisation est consentie à titre gratuit et pour un nombre d'exemplaires illimité. Pour tout autre besoin, aucune partie ne peut, sans autorisation préalable et écrite de l'autre partie, reproduire, représenter ou utiliser, de quelque façon que ce soit, les Signes Distinctifs de l'autre partie. Chaque partie s'engage à ne pas créer ni susciter une confusion ou des analogies avec les Signes Distinctifs de l'autre partie.

11.2 - Eléments Préexistants Chaque partie est et reste propriétaire de ses Eléments Préexistants au contrat. Pour les besoins définis au contrat, chaque partie autorise expressément l'autre partie à reproduire, représenter et diffuser, sur tout support et par tout moyen, tant en France qu'à l'étranger, les Eléments Préexistants mis à sa disposition. Cette autorisation est consentie à titre gratuit et pour un nombre d'exemplaires illimité. Si des Eléments Préexistants utilisés dans le cadre du contrat sont la propriété d'un tiers, le prestataire s'engage à obtenir du tiers au profit de La Poste et sans surcoût l'ensemble des droits nécessaires à l'exécution du contrat et à la jouissance des droits concédés. A défaut, le prestataire s'engage à proposer une solution de substitution sans surcoût pour La Poste.

11.3 - Eléments Sauf dispositions particulières, le prestataire cède à titre exclusif à La Poste l'intégralité des droits de propriété intellectuelle attachés aux Eléments. La cession de ces droits est effective, par dérogation à l'article 17, au fur et à mesure de la création ou du développement des Eléments. Sont ainsi cédés les droits de reproduction, de représentation, de diffusion, d'adaptation, de commercialisation, de traduction, de décompilation, de fabrication, de distribution, de modification, d'exploitation à titre gratuit ou onéreux, sans limitation de destination, tant en France qu'à l'étranger, sur tout support actuel ou futur (notamment papier, analogique, numérique ou opto-numérique) et par tout moyen connu ou inconnu à ce jour, en toute langue, pour tout usage interne et/ou externe, que cet usage soit effectué par La Poste, ses filiales, ses ayants droits ou des tiers autorisés et pour la durée de protection légale attachée aux dits Eléments. Cette cession est intégralement comprise dans le prix du contrat. Le prestataire s'engage à obtenir de tout titulaire de droits de propriété intellectuelle la cession pour le compte de La Poste des droits sur les Eléments, conformément aux dispositions du contrat. A défaut, le prestataire s'engage à proposer une solution de substitution sans surcoût pour La Poste. La Poste est seule habilitée à protéger, ou à faire protéger, tout ou partie des Eléments dans le monde entier. Le prestataire s'engage à collaborer avec La Poste pour toute démarche utile à la protection desdits Eléments.

#### EXECUTION

Article 12 : Obligations d'information et de conseil Le prestataire se conforme aux règles et usages de sa profession. A ce titre, il doit notamment : - signaler tous les événements qui pourraient compromettre la bonne exécution du contrat ; - conseiller sur tout choix ou toute demande de La Poste qui pourrait affecter la bonne exécution du contrat ; - alerter, dans les plus brefs délais, La Poste sur tout événement qui pourrait affecter la bonne exécution du contrat, y compris s'ils sont imputables à La Poste, et proposer toute solution. S'agissant des substances chimiques, en cas de produits réalisés ou fournis par le prestataire, celui-ci s'engage à informer La Poste : - s'il décide de substituer une des substances composant les produits par une autre ; - si une ou plusieurs des substances constituant les produits doit faire l'objet d'une autorisation ;

- si les produits ou l'un de leurs composants font l'objet d'une décision d'interdiction ou de restriction d'utilisation au cours du contrat. Dans ce dernier cas, le prestataire communique sans délai à La Poste la décision ainsi que toutes informations s'y rapportant et propose des produits de substitution. La Poste s'engage à communiquer au prestataire toute information et tout document nécessaires à l'exécution du contrat ou à lui en faciliter la consultation.

Article 13 : Obligation de résultat Le prestataire s'engage à réaliser les prestations objet du contrat dans le cadre d'une obligation de résultat en

termes de respect des délais, des montants forfaitaires et des niveaux de performance et de qualité.

Article 14 : Dépendance économique Le prestataire s'engage à informer La Poste dès que le chiffre d'affaires qu'il réalise avec La Poste représente plus de vingt-cinq (25) % de son chiffre d'affaires. La Poste rappelle au prestataire l'importance d'une diversification de sa clientèle afin d'éviter toute situation de dépendance économique. En cas de diversification insuffisante le prestataire en est seul responsable.

Article 15 : Livraison Le prestataire s'engage à : - informer La Poste de la date et de l'heure de la livraison ; - remettre un bon de livraison portant notamment la date de livraison, la référence contractuelle, la description et la quantité des fournitures livrées. Après vérification contradictoire, ce bon est signé par le livreur et La Poste. Une copie en est remise à La Poste.

Article 16 : Réception La Poste procède à la vérification de la conformité des prestations aux dispositions du contrat. A l'issue de cette vérification, La Poste notifie au prestataire sa décision. Elle mentionne soit : - la réception avec ou sans réserves ; - l'ajournement ; - le rejet. En cas de conformité, La Poste prononce la réception. Elle prend effet à la date précisée dans la décision, ou à défaut, à sa date de notification. Lorsque La Poste constate que les prestations, sans être entièrement conformes, peuvent néanmoins être réceptionnées, elle prononce la réception avec réserves. Celles-ci sont listées sur la décision qui fixe, après observations éventuelles du prestataire, soit le délai pour effectuer la mise en conformité, soit le montant de la réfaction. Ce montant correspond à la part des prestations non conformes. Lorsque La Poste constate que les prestations peuvent être rendues conformes moyennant des compléments, améliorations ou mises au point, elle prononce l'ajournement. La décision mentionne ces compléments, améliorations ou mises au point ainsi que le délai nécessaire. Les frais engendrés par la mise en conformité sont à la charge du prestataire. A l'issue du délai, La Poste procède aux vérifications et prononce sa nouvelle décision : réception, réception avec réserves ou rejet. A défaut d'accord sur le délai, La Poste prononce le rejet. Si l'ajournement entraîne le dépassement des délais d'exécution des prestations, le prestataire encourt des pénalités de retard. Lorsque La Poste constate que les prestations appellent des réserves telles que ni la réception avec réserves, ni l'ajournement n'est possible, elle en prononce le rejet. La décision est motivée. La Poste peut : - demander au prestataire d'exécuter de nouveau les prestations à ses frais; - ou faire exécuter les prestations par un tiers dans les conditions de l'article 24 ; - ou prononcer la résiliation du contrat dans les conditions de l'article 32. Si le rejet entraîne le dépassement des délais d'exécution des prestations, le prestataire encourt des pénalités de retard.

Article 17 : Transfert de propriété - Transfert des risques Le transfert de propriété et des risques est réalisé à la date de réception avec ou sans réserves des prestations.

Article 18 : Pénalités de retard Le prestataire encourt, en cas de retard dans l'exécution de ses obligations et sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée par application de la formule suivante :  $P = V \times R$  dans laquelle : 100 P = montant de la pénalité V = valeur des prestations en retard R = nombre de jours calendaires de retard. Tout jour commencé est dû. Les pénalités ne libèrent pas le Prestataire qui reste intégralement tenu de l'exécution des Prestations.

Article 19 : Garantie contractuelle Le délai de garantie contractuelle court à compter de la date de réception avec ou sans réserves des prestations. La garantie couvre la remise en état ou le remplacement des prestations défectueuses. Tous les frais engendrés sont à la charge du prestataire. Si, à l'expiration du délai de garantie, le prestataire n'a pas procédé à la remise en état ou au remplacement des prestations défectueuses, le délai de garantie est prolongé jusqu'à leur parfaite remise en état ou leur remplacement. En cas d'impossibilité de remise en l'état ou de remplacement, le prestataire s'engage à dédommager La Poste de la valeur des prestations défectueuses.

Article 20 : Garantie contre les virus Le prestataire garantit La Poste que tout document transmis sur support électronique dans le cadre de l'exécution du contrat est indemne de tout virus connu à sa date de transmission.

Article 21 : Responsabilité Conformément au droit commun, le prestataire assume la responsabilité de l'intégralité des dommages qu'il causerait à l'occasion de l'exécution du contrat.

Article 22 : Force majeure La responsabilité des parties ne peut être engagée en cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil. La partie qui invoque la force majeure doit le notifier par tout moyen à l'autre partie dès qu'elle en a eu connaissance. Une confirmation doit être adressée, soit : - par courrier recommandé avec accusé de réception ; - par courrier électronique recommandé avec accusé de réception et certifié par une signature électronique ; - par courrier déposé contre récépissé. Si l'empêchement est temporaire, la force majeure suspend l'exécution des obligations contractuelles concernées et reporte leur exécution d'une durée égale à celle de la suspension à compter de la réception du courrier de confirmation, à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résiliation du contrat. En cas de suspension d'une durée supérieure à trente (30) jours calendaires, chaque partie peut prononcer la résiliation du contrat dans les conditions de l'article 32. La partie empêchée de remplir ses obligations s'efforce d'en atténuer ou d'en supprimer les effets dans les meilleurs délais par tout moyen raisonnablement approprié. Si l'empêchement est définitif, le contrat est

résilié de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

Article 23 : Imprévision En substitution aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, si l'une des parties est affectée par un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat, qui lui est extérieur et irrésistible et rendant l'exécution du contrat excessivement onéreuse pour elle, elle peut demander à l'autre partie la renégociation des dispositions, notamment financières, du contrat afin de répartir entre elles les conséquences de ces changements de circonstances, sous réserve de présenter les justificatifs correspondants à l'appui de sa demande. Les parties sont tenues à une obligation de bonne foi pendant toute la durée de la renégociation et continueront à exécuter leurs obligations, aux conditions convenues, pendant toute la période de renégociation. L'ouverture des négociations comme leur contenu sont strictement confidentiels. A défaut d'accord entre les parties dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la notification de la demande de renégociation, chacune des parties pourra prononcer la résiliation du contrat moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois.

Article 24 : Recours à un tiers En cas d'inexécution du contrat, La Poste peut, après mise en demeure écrite restée sans effet pendant huit (8) jours calendaires à compter de sa notification, avoir recours à un tiers de son choix pour l'exécution du contrat. Cette notification est adressée, soit :  
- par courrier recommandé avec accusé de réception ; - par courrier électronique recommandé avec accusé de réception et certifié par une signature électronique ; - par courrier déposé contre récépissé. En cas de mise en œuvre de cette disposition, le prestataire prendra à sa charge le différentiel entre le prix des obligations non exécutées, tel que prévu au contrat et le prix payé par La Poste pour les faire exécuter par un tiers. En cas de rejet des prestations, La Poste peut avoir recours à un tiers dans les conditions visées au présent article sans mise en demeure préalable.

Article 25 : Données personnelles Dans l'hypothèse où le Prestataire serait amené à traiter des Données à caractère personnel dans le cadre ou à l'occasion de l'exécution du Contrat, il garantit être en conformité avec la réglementation française et européenne applicable en matière de Données à caractère personnel. Le Prestataire s'engage notamment à collecter, enregistrer, transmettre et traiter ces données en conformité avec la réglementation française et européenne en vigueur applicable en matière de protection des Données à caractère personnel. Le Prestataire s'interdit à utiliser à des fins de prospection commerciale pour son propre compte ou pour le compte de tiers les Données à caractère personnel traitées en exécution du présent Contrat. Le Prestataire s'engage à mettre en place les mesures de sécurité physique, organisationnelle et logique nécessaire adaptées aux risques identifiés permettant d'assurer, compte tenu de l'état des règles de l'art, un niveau de sécurité et de confidentialité approprié au regard de la catégorie de Données à caractère personnel traitées A cet effet, le Prestataire s'engage à mettre à la charge de son (ou ses)

sous-traitant(s) toutes obligations nécessaires pour que soient respectées la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des Données à caractère personnel, et pour que lesdites Données à caractère personnel ne puissent être ni cédées ou louées à un tiers à titre gratuit ou non, ni utilisées à d'autres fins que celles définies au Contrat et se porte-fort du respect par ledit ou lesdits sous-traitants de leurs obligations.

Article 26 : Auto-évaluation Pendant toute la durée d'exécution du contrat, La Poste pourra soumettre au prestataire un questionnaire d'autoévaluation constitué d'une série de questions portant sur le traitement réalisé par le prestataire sur diverses thématiques (notamment la politique RSE, la lutte contre la corruption, la santé et la sécurité au travail, les achats et la maîtrise de la chaîne d'approvisionnement). Le prestataire s'engage à y répondre de bonne foi, de façon exhaustive et à fournir les éventuelles pièces justificatives requises dans un délai maximum de quatre (4) mois suivant l'envoi de ce questionnaire par La Poste. En cas de retard dans la communication du questionnaire complété et/ou des éventuelles justifications requises, le Prestataire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité calculée par application de la formule suivante :  $P = V \times R$  dans laquelle : P = montant de la pénalité V = montant correspondant à 1/3000 de la valeur de l'ensemble des commandes passées par La Poste au cours des six mois précédents le retard Dans l'hypothèse où V serait inférieur à 30, le nombre de 30 sera retenu par La Poste R = nombre de jours calendaires de retard. Tout jour commencé est dû. Si le retard se prolonge plus de trois (3) mois, La Poste pourra mettre en demeure le Prestataire de se conformer à son obligation au titre du présent article. Le Prestataire doit remédier à son manquement dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de notification de la mise en demeure sauf indication contraire mentionnée dans la mise en demeure. A défaut, le contrat peut être résilié de plein droit à l'expiration de ce délai, sans préjudice des dommages-intérêts qui pourraient être demandés. Un courrier notifiant la résiliation est adressé au Prestataire conformément aux dispositions de l'article « Résiliation ».

Article 27 Lutte contre la corruption et devoir de vigilance 27.1 - Respect de la réglementation Le prestataire s'engage, pendant toute la durée d'exécution du contrat, à respecter l'ensemble des lois, réglementations et normes internationales afférents aux Manquements à la Probité et au respect des Droits Fondamentaux. Le prestataire s'engage à respecter la politique du Groupe La Poste en matière de lutte contre les Manquements à la Probité accessible à l'adresse : <https://www.grounelaposte.com/fr/article/achatsresponsables-les-engagements-de-la-filiere-achats-dugroupe-la-poste>. 27.2 - Mise en place d'un dispositif interne de prévention des Manquements à la Probité et obligation d'information Le prestataire reconnaît avoir mis en œuvre au sein de son entreprise, ou, le cas échéant, s'engage à mettre en œuvre, dans les meilleurs délais suivant la signature du contrat, un dispositif (composé de règles, systèmes, procédures et contrôles appropriés) visant à prévenir les Manquements à la Probité. Le prestataire s'engage à maintenir ce dispositif sans suspension pendant toute la durée d'exécution du contrat et à apporter, à première demande, les preuves de la mise en place effective du dispositif. Par ailleurs, le prestataire s'engage, pendant



toute la durée d'exécution du contrat, à faire preuve d'une parfaite transparence en informant immédiatement La Poste par écrit en cas de survenance d'un Manquement à la probité (commission avérée ou soupçonnée, condamnation ou ouverture d'une enquête), que ce Manquement concerne le prestataire directement ou l'une des personnes qui lui est associé (notamment associé, salarié, sociétaire, prestataire, sous-traitant). 27.3 - Prévention et atténuation des atteintes graves aux Droits Fondamentaux Au regard de la politique du Groupe La Poste concernant la vigilance à adopter pour prévenir les atteintes graves aux Droits Fondamentaux, le prestataire s'engage à identifier, dans le périmètre des activités rattachées au contrat, le risque de survenance de tels agissements. Dans le cas où un risque d'atteinte grave aux Droits Fondamentaux serait avéré, le prestataire s'engage, dans les meilleurs délais suivant l'identification du risque, à mettre en œuvre les actions adaptées pour atténuer le risque, dans la limite de ses capacités financières et logistiques. Le prestataire s'engage à maintenir ce dispositif sans suspension pendant toute la durée d'exécution du contrat. 27.4 - Mécanisme d'alerte relatif aux atteintes graves aux Droits Fondamentaux Le prestataire s'engage à prendre connaissance de la procédure d'alerte du Groupe La Poste pour prévenir les atteintes graves aux Droits Fondamentaux telle que

communiquée par La Poste et accessible à l'adresse <https://www.alerte-vigilance.laposte.fr/>. Il devra diffuser le moyen d'accéder au mécanisme d'alerte du Groupe La Poste et informer ses salariés de la possibilité de signaler par ce biais les atteintes graves aux Droits Fondamentaux dont ils ont eu personnellement connaissance dans le périmètre des activités rattachées au contrat. Si une alerte lancée de bonne foi par un des salariés du prestataire révèle qu'une atteinte grave aux Droits Fondamentaux ait pu survenir au sein du prestataire, celui-ci s'engage à collaborer avec La Poste pour prendre les mesures nécessaires visant à mettre fin à cette atteinte. Le prestataire et La Poste s'engagent à respecter la confidentialité entourant l'identité des auteurs du signalement, des personnes visées par celui-ci et des informations recueillies par l'ensemble des destinataires du signalement. Conformément aux dispositions du Code du Travail, le prestataire s'engage à ce qu'aucun salarié ayant signalé une alerte de bonne foi ne puisse être sanctionné ou discriminé d'une quelconque manière.

27.5 - Audit A tout moment pendant la durée d'exécution du contrat, La Poste pourra procéder ou faire procéder à des contrôles du respect des obligations à la charge du prestataire au titre du présent article. Dans le cas où La Poste décide de faire procéder à l'audit par un tiers, elle désignera une entreprise indépendante soumise à une obligation de confidentialité, qui en aucun cas ne pourra être un concurrent direct du prestataire. La Poste informera le prestataire de son intention d'effectuer un audit au minimum cinq (5) jours calendaires avant la date prévue pour sa réalisation. Le prestataire s'engage à assurer le libre accès à ses locaux à l'auditeur désigné, pendant les horaires d'ouverture de ceux-ci. Il s'engage à collaborer de bonne foi avec l'auditeur et notamment à lui communiquer tous les documents et informations nécessaires ou utiles à la réalisation de l'audit. A cet effet, le prestataire s'engage à mettre à disposition de l'auditeur les archives relatives à ses activités durant l'exécution du contrat, y compris les documents comptables sous une forme exploitable par l'auditeur. L'audit donnera lieu à l'établissement d'un

rapport, dont La Poste communiquera une copie au prestataire. Si le rapport d'audit révèle des manquements du prestataire à ses obligations, La Poste pourra, conformément à l'article « Résiliation », prononcer la résiliation immédiate de plein droit du contrat. Le coût de l'audit sera supporté par La Poste, sauf s'il révèle un manquement du prestataire à ses obligations. Dans cette hypothèse, le prestataire remboursera à La Poste les frais d'audit, sur présentation de la facture et des justificatifs correspondants.

Article 28 : Sanctions internationales Le prestataire reconnaît et garantit que le prestataire ainsi que toute entité du même groupe, et qu'à sa connaissance, tous Préposés du prestataire respectent les réglementations nationales et internationales relatives aux mesures de restriction ou embargo et à la lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent, imposées notamment dans le cadre des programmes de sanction des Nations Unies. Le prestataire est informé et accepte que La Poste procède à un contrôle aux fins de vérifier qu'il ne figure pas parmi la liste Specially Designated Nationals and Blocked Persons List (SDN) ou toute autre liste similaire nationale ou internationale. Le prestataire s'engage à notifier immédiatement à La Poste tout soupçon ou connaissance qu'il pourrait avoir sur le fait que l'un des Préposés du prestataire est en violation des réglementations susmentionnées ou est inscrit sur la liste SDN ou toute autre liste similaire nationale ou internationale. Le non-respect des dispositions du présent article pourra entraîner la résiliation du contrat dans les conditions de l'article 32.

#### CONDITIONS FINANCIERES

Article 29 : Contenu des prix Les prix incluent l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations y compris la cession des droits de propriété intellectuelle telle que mentionnée à l'article 11.3.

Article 30 : Facture Le prestataire émet une facture au nom de La Poste. L'adresse de facturation est précisée dans le bon de commande adressé au prestataire. La facture ne peut être émise qu'après réception des prestations, au sens de l'article 16. En cas de paiement à terme à échoir, la facture ne peut être émise qu'après réception par le prestataire de la commande et le cas échéant, conformément à l'échéancier de paiement contractuel. Outre les mentions légales, la facture doit mentionner toutes les références identifiées à cet effet et notamment le numéro de bon de commande. En cas de contestation de la facture par La Poste ou en cas de litige sur la réalisation des prestations, les parties auront un délai de quinze (15) jours pour trouver un accord. A l'issue de cet accord, le prestataire établira une nouvelle facture dans un délai de huit (8) jours. Dans ce cas, aucune pénalité n'est due par La Poste. Article 31 : Paiement La Poste procède au paiement de la facture dans un délai de soixante (60) jours calendaires à compter de sa date d'émission, sauf disposition légale contraire. En cas de non-respect du délai de paiement, des pénalités sont dues par La Poste. Elles sont calculées par application de la formule suivante :

$I = V \times R \times T$  dans laquelle : 100 x 365 I = montant des pénalités V = montant des sommes payées avec retard, HT ou à défaut TTC selon le régime d'exigibilité de la TVA applicable au prestataire R = nombre de jours calendaires de retard de paiement à compter du jour suivant la date d'expiration du délai de paiement T = taux d'intérêt légal x 3. Dans le cas d'une réception avec réserves, le paiement est suspendu pour la part des prestations ayant donné lieu aux réserves, et ce jusqu'à la levée complète des réserves. Outre les pénalités prévues ci-dessus, en cas de non-respect du délai de paiement, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera due par La Poste, en application du Code de commerce. Cette indemnité ne sera due qu'une fois par facture en situation de retard de paiement.

#### DIFFERENDS

Article 32 : Résiliation En cas de manquement contractuel, la partie lésée met en demeure l'autre partie de se conformer au contrat, soit :

- par courrier recommandé avec accusé de réception ; - par courrier électronique recommandé avec accusé de réception et certifié par une signature électronique ;

- par courrier déposé contre récépissé. La partie défaillante doit remédier à son manquement dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la date de notification de la mise en demeure sauf indication contraire mentionnée dans la mise en demeure. A défaut, le contrat ou toute commande peut être résilié de plein droit à l'expiration de ce délai sans préjudice des dommages-intérêts qui pourraient être demandés. Un courrier notifiant la résiliation est adressé à la partie défaillante. La résiliation du contrat entraîne la résiliation des commandes en cours, sauf dispositions contraires exprimées dans la notification de la résiliation. En revanche, la résiliation d'une ou plusieurs commandes ne vaut pas ipso facto résiliation du contrat, sauf dispositions contraires exprimées dans la notification. Le contrat peut être résilié à la date précisée dans la notification de la résiliation sans mise en demeure dans les hypothèses visées aux articles 16, 22, 26, 27, 36 et 37 ou dans les cas où le manquement, de par sa nature, ne peut être corrigé.

ARTICLE 33 : REGLEMENT DES LITIGES LE CONTRAT RELEVE DU DROIT FRANÇAIS. EN CAS DE LITIGE, LES JURIDICTIONS COMPÉTENTES SONT CELLES DONT RELEVE LE SIEGE SOCIAL DE LA POSTE. LES PARTIES PEUVENT RECHERCHER UN ACCORD AMIABLE OU AVOIR RECOURS A LA MÉDIATION CONVENTIONNELLE.

#### DISPOSITIONS DIVERSES

Article 34 : Garantie d'éviction Chaque partie garantit à l'autre partie l'exercice paisible des droits cédés et/ou des droits concédés. Chaque partie garantit à l'autre partie qu'elle est titulaire de tous les droits et/ou dispose des autorisations lui permettant d'accorder l'exercice des droits, notamment de propriété intellectuelle, cédés ou concédés dans le cadre du contrat et s'engage à prendre toute mesure pour en assurer la libre jouissance à l'autre partie. A ce titre, chaque partie garantit l'autre partie contre tout trouble, revendication, éviction et plus généralement, contre toute réclamation d'un tiers invoquant un droit de

quelque nature que ce soit. En cas de poursuite au titre des droits cédés ou concédés, la partie poursuivie s'engage à informer sans délai l'autre partie afin que cette dernière apporte toute l'assistance nécessaire à ses frais et, le cas échéant, intervienne à l'action judiciaire. En cas de réclamation d'un tiers sur les droits cédés ou concédés, chaque partie s'engage à faire cesser le trouble et/ou à indemniser l'autre partie, et plus généralement à prendre à sa charge toutes les conséquences, y compris toute perte, tous frais, dommages-intérêts, honoraires d'avocats et/ou de conseils, frais d'expertise résultant d'une décision de justice ou d'une transaction conclue avec le demandeur à l'action. Dans l'hypothèse où une partie ne serait pas en mesure d'exercer librement tout ou partie des droits cédés ou concédés, l'autre partie s'engage soit : - à modifier ou à remplacer tout ou partie des biens matériels et/ou immatériels sur lesquels portent les droits cédés ou concédés de telle sorte qu'ils cessent de tomber sous le coup de la réclamation, tout en restant conformes aux dispositions du contrat et sans supplément de prix; - à obtenir, pour la partie empêchée, le droit de poursuivre l'utilisation des biens matériels et/ou immatériels sur lesquels portent les droits cédés ou concédés, sans paiement supplémentaire et conformément aux dispositions du contrat.

Article 35 : Pérennité des droits des parties En aucun cas le non-exercice par une partie de l'un des droits dont elle dispose pour l'application du contrat, ne saurait être interprété comme valant renonciation à ce droit.

Article 36 : Transfert - Cession Sauf dans le cas de redressement judiciaire du prestataire, le contrat ne peut être transféré sous quelque forme que ce soit, notamment par cession, cession de fonds de commerce ou fusion, sans l'accord préalable et écrit de La Poste. A défaut, La Poste peut prononcer la résiliation du contrat dans les conditions de l'article 32. Ce transfert ne peut modifier les conditions du contrat. La Poste se réserve la possibilité de transférer le contrat sans l'accord préalable et écrit du prestataire à l'une de ses filiales au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce.

Article 37 : Modification affectant la situation du prestataire La Poste peut prononcer la résiliation du contrat dans les conditions fixées à l'article 32 et sans indemnité, en cas de changement intervenant dans la répartition du capital ou dans la structure juridique du prestataire du fait de l'entrée de partenaire(s) dont l'activité est concurrente de celle de La Poste.

## ANNEXE N° 2 : EXPRESSION DU BESOIN

### ECRIVAIN PUBLIC

#### PREAMBULE

Le Groupe La Poste est un grand groupe de services français. Détenu à 100 % par des actionnaires publics (34 % par l'État et 66 % par la Caisse des Dépôts et Consignations), Le Groupe La Poste emploie plus de 251 000 collaborateurs dont environ 11 % hors de France.

Constitué de la maison mère (La Poste SA) et de ses filiales, Le Groupe La Poste est organisé autour de cinq branches :

1. la branche Services-Courrier-Colis regroupe les activités traditionnelles de livraison de courrier relationnel et publicitaire, de presse et de colis postal sur tout le territoire. Elle se développe activement sur le marché des services de proximité, notamment la silver économie ;
2. la branche GeoPost, filiale à 100 % du Groupe, fortement implantée en Europe (active dans l'ensemble des pays européens, dont 22 avec une présence en propre), porte l'activité d'express du Groupe en France et à l'international, avec pour coeur de métier le transport routier des colis de moins de 30 kg en délai rapide. GeoPost offre des solutions de livraison à valeur ajoutée tant aux entreprises (BtoB) qu'aux particuliers (BtoC) sur le dernier kilomètre à domicile et hors domicile ;
3. la Banque Postale, filiale à 100 % du Groupe La Poste, est présente dans trois domaines : la banque de détail en France, l'assurance et la gestion d'actifs. Forte de 10,7 millions de clients, particuliers, personnes morales et collectivités locales, La Banque Postale, en tant qu'héritière des services financiers de La Poste, a un positionnement unique sur le marché français ;
4. le Réseau La Poste regroupe les quelques 17 000 points de contact de La Poste qui commercialisent les produits et services postaux, financiers et téléphoniques auprès du grand public en France. Il est détenu en propre (bureaux de poste) ou assuré en partenariat avec des collectivités locales et des commerçants ; le Réseau est l'acteur central de la présence postale dans les territoires ;
5. la branche Numérique produit et commercialise les solutions et services numériques du Groupe dans le domaine de la transformation numérique, du marketing digital, de l'édition et de la confiance numérique. Elle porte également la transformation numérique du Groupe dans un environnement de plus en plus digitalisé.

## I. PRESENTATION DE LA MISSION

### I.1 Contexte du projet

Le nouveau contrat de présence postale territoriale a été signé début février 2020 entre l'État, l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité (AMF) et La Poste.

Le contrat de présence postale 2020-2022 se fixe pour principale finalité l'adaptation de la présence postale aux besoins diversifiés des territoires et des populations dans les différents départements métropolitains et d'outre-mer, en tenant compte des évolutions des usages et des technologies, en particulier à travers l'amélioration de l'offre postale et de l'accès aux services, notamment par la médiation sociale et numérique.

La qualité et l'accessibilité de son offre de service constituent, en effet, un des piliers de la relation de confiance et de qualité de service que La Poste souhaite instaurer avec ses clients.

Aujourd'hui La Poste souhaite mettre au service de ces enjeux son Réseau et ainsi définir et mettre en œuvre un programme d'inclusion sociale et numérique dans ses points de contact.

## I.2 Population concernée

Certains clients peuvent connaître des situations de fragilités, permanentes ou temporaires. On identifie quatre types de vulnérabilités majeures :

- Les vulnérabilités financières,
- Les vulnérabilités d'accès aux canaux de distribution, produits et services de La Poste,
- Les vulnérabilités liées au parcours des migrants,
- Les vulnérabilités liées aux fragilités numériques.

La Poste doit poursuivre son développement commercial et assurer sa pérennité tout en restant conforme à ses valeurs et à son identité : mission de service public, proximité relationnelle, aménagement du territoire, qualité du conseil et de la relation clients, maintien du lien social. Un lien social d'autant plus essentiel auprès des clientèles les plus vulnérables.

## II. OBJET DE LA CONSULTATION

La Poste fait appel à des partenaires pour améliorer l'accueil et l'accompagnement des publics en situation vulnérable lors de la réalisation d'opérations postales en bureaux de poste.

**L'objectif de la consultation est ainsi d'identifier un partenaire à même :**

- d'accompagner La Poste sur ces prestations d'inclusion sociale et numérique sur les régions de NORMANDIE , CENTRE VAL DE LOIRE, BRETAGNE et PAYS DE LA LOIRE sur la base des missions décrites dans le présent cahier des charges,
- de fournir des indicateurs permettant à La Poste de bien piloter ces activités.

Le périmètre des bureaux éligibles à ces prestations est défini dans le contrat de présence postale 2020-2022. Pour les régions citées ci-dessus la liste des bureaux concernés figure au point B.

La Poste fait également appel à des partenaires pour améliorer, à travers des ateliers, l'autonomie des publics en situation de fragilité numérique dans la réalisation en ligne ou sur automates de leurs opérations bancaires et postales. Il s'agira pour ces partenaires :

- d'accompagner La Poste sur ces prestations d'animation d'ateliers à vocation d'inclusion sociale et numérique pour les sites identifiés sur la base des missions décrites dans le présent cahier des charges,
- de fournir des indicateurs permettant à La Poste de bien piloter ces activités

### II.1 MEDIATION SOCIALE ET NUMERIQUE

#### a. Missions du prestataire

Les médiateurs auxquels La Poste fait appel pour accompagner ses clients, doivent posséder une double compétence sociale et numérique et être formés à la gestion des incivilités.

Leur rôle est d'accompagner les clients en situation de vulnérabilité afin de les rendre autonomes dans la connaissance et l'utilisation des offres de services et produits de La Poste. Lorsque nécessaire, les médiateurs accueillent et orientent les clients parlant peu ou pas la langue française. Les médiateurs contribuent également à informer et orienter les clients vers les structures adaptées.

En bureau de poste ou dans les locaux du prestataire, l'accompagnement social et numérique du médiateur intervient sur quatre grandes étapes :

- **Sensibiliser.** Engager les clients du bureau de Poste : les informer, leurs présenter l'offre de services, les espaces numériques et les encourager à les utiliser.
- **Détecter les besoins.** Evaluer les niveaux d'autonomie et d'usage numérique des clients, qualifier leur niveau d'accès et d'équipement.
- **Orienter.** Identifier la solution d'accompagnement et/ou de formation interne ou externe la plus adaptée aux besoins des clients dans le domaine du social et/ou du numérique.
- **Accompagner.** Rassurer, apporter une aide ponctuelle sur un service, donner accès à de l'équipement informatique ou à une connexion internet, s'assurer de la prise en charge des clients par les organismes compétents.

L'accompagnement recherché couvre essentiellement les activités postales liées aux offres courrier-colis (aide au remplissage de formulaires, suivi des envois,...), aux offres bancaires (accès à l'espace client, réalisation de virements et prélèvements, ...), aux offres de La Poste mobile (aide à l'activation et au fonctionnement des cartes prépayées,...) et aux autres offres

digitales de La Poste (création adresse mail laposte.net, ouverture Digiposte, création Identité numérique, ...), avec l'objectif principal de rendre les clients autonomes

Un second niveau d'accompagnement couvre les activités non postales : démarches administratives liées aux impôts, télé-procédures de l'Etat, démarches administratives diverses.

#### b. Périmètre et modalités d'intervention

En cas d'absence, le prestataire s'engage à tenir un délai de trois jours ouvrables maximum

Bureau concerné par la prestation	Nb d'heure de prestation	Jours de présence du médiateur
L'AIGLE	3H /semaine	lundi

Les pénalités peuvent être prévues en cas de non-respect des engagements de fonctionnement.

#### **CONDITIONS DE REUSSITE**

**Pré-requis : Désignation d'un interlocuteur unique et fourniture d'un reporting régulier fiable et complet**

Les prestations d'inclusion sociale et numérique sont soumises à la validation de la CDPPT (Commission Départementale de Présence Postale Territoriale) concernée. Un an au plus tard après le démarrage des prestations, La Poste doit présenter un bilan devant cette commission, qui décidera ou non de la prolongation des prestations pour les années suivantes du contrat de présence postale.

A cet effet, le prestataire fournit un bilan détaillé semestriel/annuel des actions réalisées, des moyens utilisés

et des résultats obtenus. De plus, tout au long du contrat, il peut être demandé au Partenaire de communiquer toutes informations liées aux actions réalisées, via les outils mis à disposition par La Poste, et notamment les bons de présence, qu'ils soient physiques ou dématérialisés.

Par ailleurs, les informations suivantes doivent faire l'objet d'un reporting fiable et disponible mensuellement :

- Couverture territoriale : bureaux de poste concernés
- Moyens mis en œuvre : moyens financiers, moyens humains
- Evaluation qualitative de l'action
- Evaluation quantitative de l'action : nombre de personnes accompagnées, nombre d'heures de permanence, actions menées.

Le prestataire désigne un interlocuteur privilégié au titre du suivi opérationnel du contrat. Le planning des réunions est défini d'un commun accord entre La Poste et le prestataire lors de leur première réunion. Chaque réunion fait l'objet d'un compte rendu.



# CATALOGUE DES MISSIONS

Etapes & Moyens	
Etapes	Missions
<p><b>Information</b></p> <p>Prendre le prétexte d'une démarche en bureau pour informer les usagers des différentes possibilités de démarche d'accompagnement...</p>	<p>Ex :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations générales sur le bureau de poste</li> <li>- Informations sur le fonctionnement d'un compte bancaire</li> <li>- Interprétariat</li> </ul>
<p><b>Détection</b></p> <p>Evaluer le niveau d'autonomie du client afin de mieux l'orienter et adapter son accompagnement</p>	<p>Ex :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les publics en situation vulnérable et les accueillir individuellement</li> <li>- Accueillir les clients réorientés par les guichetiers/gestionnaires de clientèles/agents d'accueil</li> <li>- Test de détection numérique</li> </ul>
<p><b>Orientation</b></p> <p>Selon le niveau de l'utilisateur et la connaissance de l'écosystème et des partenariats locaux, proposer la solution d'accompagnement la plus adaptée</p>	<p>Ex :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ateliers « découverte » en bureau de poste</li> <li>- Réalisation d'une cartographie des acteurs de la vie de quartier</li> <li>- Information et orientation des personnes vers les structures adaptées</li> </ul>
<p><b>Accompagnement</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Accès aux équipements</li> <li>2) Médiation (compréhension des enjeux et besoins)</li> <li>3) Formation (utilisation des outils et des canaux)</li> </ol>	<p>Ex :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide au remplissage des formulaires postaux et bancaires</li> <li>- Aide à l'accès aux espaces clients (LBP, courrier-collis, LPM,...)</li> </ul>



Accusé de réception en préfecture  
 061-200072387-20210623-2021-06-23-074-DE  
 Date de télétransmission : 07/07/2021  
 Date de réception préfecture : 07/07/2021

## ANNEXE N° 3 : OFFRE DU PRESTATAIRE

Merci de respecter au maximum le format et de renvoyer ce bordereau de prix (BPU)

Nom du prestataire : **CIAS DES PAYS DE L'AIGLE**

Niveau d'expérienc en lien avec l'objet du marché	Taux horaire en Euros HT
Intervenant ayant moins d'1 (un) an d'expérience	
Intervenant ayant entre 1 (un) et 3 (trois) ans d'expérience	
Intervenant ayant plus de 3 ans d'expérience	22,20 €
<i>Autre : Précisez</i>	

Bureau(x) de Poste XXX	Prix forfaitaire mensuel en Euros HT
Forfait mensuel de prestations en Euros HT	
Forfait annuel de prestations en Euros HT	5 200,00 €

si plusieurs bureaux de poste dans le LOT, indiquer un prix moyen, le même pour tous les bureaux de poste

## ANNEXE N° 4 : ORGANISATION ET MODALITES D' INTERVENTION

Accusé de réception en préfecture  
061-200072387-20210623\_20210623\_0740E  
Date de télétransmission : 07/07/2021  
Date de réception préfecture : 07/07/2021

## Objectif de l'action :

L'écrivain public numérique accompagne les habitants dans leur démarche de résolution de problème administratif afin de lever les freins à l'insertion sociale et professionnelle. Cela a pour but de limiter la fracture numérique entre les habitants et les institutions. L'écrivain public numérique est le trait d'union entre habitants et administrations en accompagnant les personnes accueillies dans la lecture de leur courrier, l'aide à la rédaction des documents administratifs, l'aide aux démarches en ligne.

## Descriptif de l'action :

L'intervention de l'écrivain public a été initiée en 2015, avec un passage d'un 0.3 ETP à un 0.5 ETP en 2017 (hausse de la demande). L'objectif de la Poste est de répondre à des attentes de public vulnérable, et au côté du CIAS, offrir un service complémentaire de proximité dans la mission de service public.

Les permanences de l'écrivain public ont lieu :

- Depuis septembre 2015, une fois par semaine, au Pôle Animation Sociale (PAS) au sein du quartier prioritaire de l'Aigle, ou au CIAS lors des vacances scolaires.

- Depuis novembre 2015, une fois par semaine, à la Poste du centre-ville de L'Aigle, puis depuis novembre 2018, à la Poste de Saint Sulpice, Galerie E LECLERC.

Ses missions :

- Analyse de la demande,
- Prise de renseignements extérieurs,
- Reformulation de courrier de document administratif incompris par les usagers,
- Accompagnement dans la rédaction de réponse et de requête,
- Accompagnement dans les démarches administratives via tous les supports de communication (écrit, téléphonique, informatique) : CAF, Pôle Emploi, CARSAT, EDF. Banque
- Travail avec les usagers sur l'acquisition ou l'amélioration des compétences,
- Orientation vers les services adaptés en fonction des demandes, écouter et discuter.
- Favoriser le lien social et connaissance du réseau sur le territoire.
- Aider les personnes au montage et au suivi de dossiers (demande d'ouverture de compte, demande de logement, retraite, aide juridictionnelle, nationalité etc...), ou dans leurs démarches administratives (pôle emploi, CPAM, CAF, services fiscaux etc...) ou encore pour la rédaction de courriers personnels, de cv, et lettres de motivation
- Accompagnement aux démarches en ligne.

L'écrivain public est aussi un outil de lutte contre la fracture numérique. Son intervention peut être nécessaire pour accompagner les personnes à réaliser des démarches en ligne (CAF, Impôts, etc.). En effet, pour les personnes les plus en difficultés, se rendre sur un Espace Public Numérique semble parfois être une marche trop importante, l'écrivain public peut être

un levier pour ensuite faire une passerelle vers l'autonomie et l'accès aux EPN.

Sur les temps hors permanence, l'écrivain public réalise des recherches documentaires et législatives, améliore et distribue ses outils de communication (flyers, affiches, etc.), développe le travail en réseau et en partenariat (accueil café du PAS, présentation de la mission aux partenaires, participation aux réunions du territoire, etc.) et met à jour ses outils statistiques.

L'action est ouverte à tout public résidant sur la communauté de communes (CDC) des Pays de l'Aigle. Aucune participation financière n'est demandée aux personnes. Il est à noter que les bénéficiaires peuvent commencer une démarche dans un lieu de permanence et la finir dans un autre. Cela favorise ainsi l'ouverture sur l'ensemble des permanences et lieux, et notamment pour les habitants du quartier prioritaire.

**Le CIAS a défini les indicateurs suivants afin de rendre un bilan sur l'action.**

**Indicateurs de réalisation :**

- Nombre de permanences et lieux de permanences
- Nombre d'heures de permanence par semaine
- Moyen mis à disposition

**Indicateurs de résultats**

- Nombre de personnes accueillies
- Nombre de rendez-vous fixés
- Typologie du public (Age, sexe, ressources, lieu d'habitation)
- Nombre de personnes issues du quartier prioritaire.
- Nombre de rendez-vous concernant des habitants du quartier :
- Motif principal du rendez-vous

**Indicateurs d'impacts**

- Taux de fréquentation par lieu de permanence et lieu de permanence pour les habitants du quartier

Pour information, malgré 3 mois de confinement, sur l'année 2020, l'écrivain public a reçu 143 habitants dont 42 habitants sur le quartier prioritaire. Cela représente 342 rendez pris et 280 honorés.

## **Continuité de service**

L'intervention de l'écrivain public est prévue sur 47 semaines. En cas d'absence pour maladie ou autre motif, l'agent serait remplacé pour assurer la permanence.

La mission est assurée par un agent disposant du diplôme d'Etat d'assistant de service social ayant une expérience de 3 ans minimum.

## **Dispositif proposé pour effectuer les prestations**

L'intervention de l'écrivain public respecte des règles de confidentialité, essentielles pour instaurer un climat de confiance. Son intervention demande une certaine méthodologie, avec connaissance du public, des techniques d'entretien, des dispositifs, des partenaires et du territoire. Une formation de travailleur social est donc appréciée. Sur les temps de permanences, l'écrivain public accompagne dans la démarche de résolution de

problème administratif, aide à la compréhension et à la rédaction, oriente vers d'autres professionnels si nécessaire (fiche « orientation conseil »).

Les permanences sont anonymes et gratuites.

## **ANNEXE N° 5 : MODELE DE BILAN**

Le prestataire fournit un bilan détaillé annuel des actions réalisées, des moyens utilisés et des résultats obtenus ainsi qu'un bilan mensuel comprenant :

- Couverture territoriale : Bureaux de poste concernés,
- Moyens mis en œuvre : moyens financiers, moyens humains,
- Evaluation qualitative de l'action,
- Evaluation quantitative de l'action : nombre de personnes accompagnées, nombre d'heures de permanence, actions menées.
  
- Nom de l'antenne et de la structure réalisant les ateliers
- Adresse de la structure réalisant les ateliers
- Date et horaires des ateliers
- Nombre de places ouvertes à l'atelier
- Durée de l'atelier
- nombre d'ateliers réalisés,
- nombre d'inscrits aux ateliers
- nombre de participants aux ateliers
- niveau de satisfaction des participants (satisfaction générale, adéquation entre mon niveau et la formation proposée, montée en compétence ressentie,...)

Une trame de bilan sera transmise au démarrage du contrat

## ANNEXE N° 6 :

### CHARTRE ACHATS RESPONSABLES ET ETHIQUES DU GROUPE LA POSTE

En adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies en février 2003, et à la Charte des relations interentreprises du 28 juin 2010, le Groupe La Poste s'est engagé à respecter et à promouvoir dans ses activités et sa sphère d'influence des principes relatifs aux Droits de l'Homme, du Droit du Travail, à l'environnement, à la lutte contre la corruption et aux achats responsables, ainsi que l'accord de Paris sur le Climat.

Par ailleurs, dans le cadre de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite Loi Sapin 2) et de la loi n°2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre, La Poste est soumise à des obligations notamment en termes de lutte contre la corruption et de prévention des risques liés aux droits humains et aux libertés fondamentales, à la santé et la sécurité des personnes et des risques environnementaux en lien avec ses propres activités celles de ses fournisseurs et celles de ses sous-traitants.

La politique de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) du Groupe La Poste a été définie en adéquation avec ces principes, en conformité par rapport aux exigences législatives et en cohérence avec les orientations de la norme ISO 20400 sur les achats responsables. Ce document formalise les engagements attendus de nos prestataires sur nos valeurs d'ouverture, d'éthique, d'équité, de solidarité, de développement sociétal ainsi que la politique de tolérance zéro du Groupe à l'égard de toute forme de corruption.

#### **Engagements du Groupe La Poste**

La politique RSE du Groupe La Poste répond à une ambition claire : « faire du Groupe La Poste un créateur de valeur et de lien social à long terme pour chacune de ses parties prenantes ». Cette vision s'articule autour de deux grands engagements :

- Exercer nos activités de façon toujours plus responsable en intégrant la RSE
- Etre un acteur investi en faveur d'une performance durable partagée

*Pour réaliser ces engagements, quatre chantiers prioritaires se déploient au sein des entités du Groupe La Poste :*

- Assurer pleinement la prise en compte de la RSE à chaque étape des processus internes
- Renforcer l'appropriation de la démarche auprès des collaborateurs en faisant de la RSE une façon d'agir au quotidien
- Mobiliser les acteurs de la société, avec pour objectif d'agir pour la réussite de projets collectifs contribuant au développement durable de la société
- Faire de nos parties prenantes des acteurs associés à notre ambition

La démarche d'achats responsables du Groupe La Poste contribue fortement à l'atteinte de son ambition : intégrer les enjeux de la RSE dans les produits et services achetés, conçus et commercialisés par le Groupe La Poste.

Les acheteurs de La Poste respectent les principes d'égalité de traitement des prestataires, de transparence et d'indépendance vis-à-vis des prestataires, ainsi que les orientations définies par le Groupe La Poste dans les domaines de la RSE et de l'anticorruption. Par ailleurs, un dispositif d'alerte est mis en place. Après que toutes les voies d'échange usuelles aient été sollicitées, le Médiateur PME du Groupe La Poste peut être sollicité à l'adresse suivante : Le Médiateur PME du Groupe La Poste - 9 rue du Colonel Pierre Avia, CP D160, 75015 Paris.

### **Engagement du prestataire et de ses sous-traitants**

#### **1. Pratiques sociétales**

- Respecter et promouvoir auprès de ses sous-traitants les principes du Pacte Mondial et les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).
- Ne pratiquer aucune forme de discrimination et promouvoir l'égalité de traitement professionnel
- Développer un management et des conditions de travail respectueux de la dignité de l'Homme et des Droits des Travailleurs.
- Interdire toute forme de travail qui pourrait porter atteinte à la santé ou la sécurité - Respecter la législation en matière de gestion des horaires de travail, rémunération, formation, droit syndical.
- Proposer des produits et services respectueux de la santé, de la sécurité et accessibles aux personnes handicapées.
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires au respect des principes énoncés dans toute sa chaîne d'approvisionnements, y compris dans les pays non signataires des conventions de l'OIT où le prestataire ou ses sous-traitants seraient amenés à travailler.
- Respecter la confidentialité et la protection des données (accès, effacement, portabilité).

#### **2. Pratiques environnementales**

- Adhérer aux principes de protection de l'environnement : principes de précaution, réduction de la pollution (eau, air, bruit), des émissions de gaz à effet de serre, limitations des consommations de ressources et de l'énergie, protection de la biodiversité.
- Mettre en place des mesures contribuant à la protection de l'environnement et s'efforcer de minimiser les impacts environnementaux négatifs générés par ses produits et services sur l'ensemble du cycle de vie (conception, production, transports, fin de vie...), en cohérence avec l'accord de Paris sur le Climat.

#### **3. Ethique**

- Prévenir les conflits d'intérêts Le prestataire doit notamment révéler tout intérêt personnel, financier ou autres liens avec un collaborateur du Groupe La Poste qui pourrait interférer dans les relations qu'il aurait avec La Poste.
- Respecter la propriété intellectuelle, en cohérence avec les dispositifs contractuels.
- Refuser toute pratique commerciale illégale ou déloyale.

#### **4. Lutte anticorruption**

- Respecter l'ensemble des lois, règlements et normes internationales afférents à la lutte contre la corruption.

- S'interdire d'offrir ou de solliciter, directement ou indirectement, des avantages, des invitations ou des cadeaux, argent ou autres dans le but d'en obtenir un avantage indu (marché, contrat...). L'acceptation d'un cadeau ou d'une invitation par un collaborateur du Groupe La Poste est encadrée par notre politique Cadeaux et Invitations\* \*Vous reporter à la rubrique du site internet : <http://legroupe.laposte.fr/fournisseurs/les-achats-a-la-poste/lesachats-responsables>

## 5. Sous-traitance

- Déclarer l'ensemble de ses sous-traitants quel que soit leur rang dans la chaîne
- Mettre en place les moyens de faire respecter des engagements pris envers le Groupe La Poste
- Communiquer dans les meilleurs délais tout problème pouvant entacher la réputation du Groupe La Poste.

### Démarche d'amélioration commune

- Le Groupe La Poste souhaite associer ses prestataires à une démarche de progrès commune, afin d'identifier les points faibles et les évolutions souhaitables en matières de protection de l'environnement, des droits de l'Homme et des conditions de travail.
- La Poste souhaite que soient mis en place des échanges de bonnes pratiques afin de pouvoir bénéficier des progrès accomplis par chacun des prestataires de sa chaîne de valeur, et souhaite également que chacun des prestataires diffuse cette charte auprès de ses propres sous-traitants.
- Le prestataire acceptera la possibilité de recevoir des auditeurs externes chargés de vérifier le respect de ces principes, et le cas échéant mettra en place des actions correctives.

### Accord et signature

Nom de l'entreprise

Date

Nom de la personne signataire

Visa

Fonction



## ANNEXE N° 7 : BON DE PRESENCE

# BON DE PRESENCE

Date de la permanence	
Nom du bureau concerné	
Code Régate	
Nom du partenaire	
Nom de la personne ayant réalisé la permanence	
Nombre de personnes accueillies / accompagnées pendant la permanence	
Nombre de tests de détection numérique réalisés * <i>Pour les bureaux participant au programme d'Inclusion Sociale et Numérique</i>	
Nombre de personnes accompagnées sur les espaces clients en ligne <i>A modifier en fonction de la nature de la permanence</i>	
Nombre de personnes accompagnées sur les automates <i>A modifier en fonction de la nature de la permanence</i>	
Nombre de documents remplis lors de la permanence <i>A modifier en fonction de la nature de la permanence</i>	
Matériel remis à disposition du bureau (oui/non)	

Signature du médiateur

Signature du référent (REC/RE)

