



**ACCORD CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES**

Marché passé sur procédure adaptée

En application des articles 27, 78 et 80 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics

**Pouvoir Adjudicateur :**

**CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE NOUVELLE-AQUITAINE**

**2 place de la Bourse – CS 91942**

**33050 BORDEAUX Cedex**

## **Intitulé du marché**

**Mission d'Accompagnement**

**à la certification qualité EN 9100/110/120 des entreprises de la filière  
Aéronautique, Spatial, Défense de la Nouvelle-Aquitaine**

**Numéro du marché :**

**20170802ASD**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières**

## 1) Objet

La présente consultation a pour objet l'accompagnement à la certification qualité EN 9100/110/120 version 2016 des entreprises de la filière Aéronautique, spatial, défense. Cet accompagnement s'exerce dans le cadre de l'opération collective régionale dénommée « Accompagnement à la certification qualité AN 9100/110/120, des entreprises de la filière Aéronautique, Spatial, Défense, implantées en région Nouvelle-Aquitaine ».

Le porteur de projet de cette opération est la Chambre de Commerce et d'Industrie Nouvelle Aquitaine. Cette opération bénéficie du soutien financier du conseil régional de la Région Nouvelle-Aquitaine.

L'objet de la présente consultation consiste en *l'animation d'ateliers collectifs* réunissant des groupes d'entreprises, sélectionnés pour participer à cette opération.

La prestation consiste à concevoir et à animer :

- Des ateliers collectifs d'apprentissage/formation
- Des ateliers collectifs, d'échange de bonnes pratiques, méthodologiques, outils...

Ces prestations se réaliseront dans le cadre de la mise en place et du pilotage des systèmes de Management de la qualité des entreprises, selon les normes EN 9100/110/120.

## 2) Dispositions Générales du marché

### 2.1 – Forme du marché

Le présent marché est un accord –cadre mono-attributaire au fur et à mesure de l'émission de bons de commande, en application des dispositions de l'article 78-I du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, et dans les conditions fixées à l'article 80 du même décret.

Les bons de commande pourront être émis jusqu'au dernier jour du marché.

L'accord-cadre est passé sans montant annuel minimum, ni quantité annuelle minimum conformément à l'article 78-II-2° du décret n°2016-360 du 25 mars 2016.

Le montant maximum sur la totalité du marché (période de reconduction comprise), ne dépassera pas 73 000 € HT.

Cet accord cadre est passé en procédure adaptée selon les dispositions de l'article 27 du décret n°2016-360 du 23 mars 2016.

### 2.2 – Allotissement

Le présent accord-cadre ne fait pas l'objet d'un allotissement, ce dernier ne permettant pas l'identification de prestations diverses.

### 2.3 – Variantes

En application des dispositions de l'article 58-I 1°a) du décret du 25 mars 2016, les variantes sont interdites pour le présent accord-cadre.

### 2.4 – Lieu d'exécution des prestations

S'agissant d'une action concernant la CCI Nouvelle Aquitaine, les prestations seront à exécuter sur l'ensemble du territoire Nouvelle-Aquitaine (voir précisions sur les lieux de réalisation dans l'article 7).

## **2.5 – Durée du marché – Délais d'exécution**

Le présent accord-cadre est conclu pour une durée initiale de douze mois (12) mois, à compter de la notification dudit accord-cadre.

A l'issue de cette période initiale, il pourra être tacitement reconduit deux (2) fois, pour une durée de douze (12) mois.

Le titulaire ne peut s'opposer à la reconduction de l'accord-cadre.

En cas de non reconduction, l'acheteur en informera le titulaire en respectant un préavis de trois (3) mois. La non reconduction ne donnera aucunement lieu au versement d'indemnités.

## **2.6 – Négociation**

Conformément aux dispositions de l'article 27 du décret du 25 mars 2016, la CCI Nouvelle-Aquitaine prévoit d'organiser une phase de négociation.

**Attention : la CCI Nouvelle-Aquitaine se réserve toutefois la possibilité d'attribuer le présent accord-cadre sur la base des offres initiales sans négociation.**

En cas de mise en œuvre effective de la phase de négociation, seuls les candidats classés aux rangs 1 à 3 après la première analyse des offres seront invités à négocier.

Les conditions de la négociation seront les mêmes pour l'ensemble des candidats.

La négociation pourra porter sur les conditions techniques et financières de l'offre.

Après la négociation, les candidats remettront au pouvoir adjudicateur, par écrit, une proposition complémentaire prenant acte des points ainsi négociés.

Les candidats sélectionnés pour la négociation recevront un mail précisant l'heure, le jour et le lieu de la négociation.

## **ARTICLE 3 – PIÈCES CONTRACTUELLES**

Le présent marché est constitué par les documents ci-après énumérés par ordre de priorité décroissante :

- Acte d'engagement :
- Le cadre de réponse technique
- Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières paraphé à chaque page et accepté sans modifications
- Le cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (C.C.A.G./F.C.S).
- Le décret n° - 25 mars 2016 relatif Marchés Publics

Ces deux dernières pièces générales non jointes au dossier, sont réputées connues des candidats.

## **ARTICLE 4 - CONTEXTE DU PROJET ET PRESENTATION DE LA MISSION**

### **4-1 La qualité est un enjeu majeur pour la filière aéronautique spatiale défense.**

Peu de secteurs exigent un respect des normes Qualité comme celui de l'aéronautique, de la défense et de l'espace. L'IAQG (« *International Aerospace Quality Group* »), regroupement des grands DO mondiaux du secteur, est à l'origine des normes de certification qualité applicables aux entreprises de la « *supply chain* ». Il définit aussi les règles du schéma de certification (durée d'audit, règles d'audit...). Au travers de ces normes, l'IAQG traduit ses objectifs Qualité en termes de performance et de satisfaction client.

La base de données OASIS (« *On Line Aerospace Suppliers Information System* ») répertorie toutes les entreprises mondiales certifiées selon ces normes.

#### **4-2 La famille des normes EN9100**

Ces normes européennes EN (« *European Norme* ») disposent d'équivalents américains (AS) et japonais (JISQ), qui s'appliquent à toute l'Asie.

Trois référentiels de certification sont applicables par les entreprises :

- l'EN 9100 : pour les entreprises de production, et/ou conception/développement et/ou service
- l'EN 9110 : pour les entreprises de maintenance, réparation
- l'EN 9120 : pour les distributeurs, revendeurs et stockistes

#### **La nouvelle version de ces normes, publiée fin 2016, a un impact significatif sur les entreprises.**

La structure de l'EN 9100 V2016 (et ses déclinaisons EN9110/120) est alignée sur la révision de la norme l'ISO 9001 version 2015, avec des exigences supplémentaires liées aux activités des métiers de l'Aéronautique, du Spatial et de la Défense.

Face à ce contexte, la Chambre de Commerce et d'Industrie Nouvelle-Aquitaine a initié avec la Région Nouvelle-Aquitaine, une opération collective destinée à soutenir l'accès à la certification EN9100/110/120 des PME régionales, par un programme d'accompagnement qui leur est spécifiquement dédié. Il est en effet essentiel de soutenir les entreprises de cette filière stratégique pour l'économie de la région Nouvelle-Aquitaine, qui doivent démontrer leur performance face à la concurrence internationale, notamment au travers des certifications qualité exigées par des grands donneurs d'ordre du secteur.

Cette opération collective répond donc à un double objectif :

- renforcer la qualité et performance des « *process* » de la « *supply chain* ».
- favoriser l'accès des entreprises aux démarches de certification EN9100/110/120, véritable passeport pour le marché ASD.

Cette opération collective s'inscrit sur une durée de trois ans (2017-2019). Elle est conçue pour permettre l'accompagnement de 50 PME/ETI et 20 TPE en région Nouvelle-Aquitaine.

Les différentes étapes de l'opération collective :

- sensibilisation des entreprises sur 5 territoires (CCI)
- prospection des entreprises, communication (CCI)
- visite d'évaluation initiale des entreprises (CCI)
- sélection des entreprises (comité de pilotage)
- phase de conseil personnalisé des entreprises (consultants)
- phase d'accompagnement collectif des entreprises (ateliers d'échanges, d'apprentissage) (consultants)
- audit à blanc des entreprises (consultants)
- visite d'évaluation finale (CCI)

## Les partenaires

Les partenaires techniques et financiers de cette opération sont la Chambre de Commerce et d'Industrie Nouvelle-Aquitaine et le Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine.

Cette opération pourrait bénéficier du soutien financier du Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine (décision en octobre 2017). Ceci signifie que les entreprises de la filière Aéronautique, Spatial, Défense, sélectionnées pour participer à cette opération, seraient susceptibles de bénéficier (sous certaines conditions d'éligibilité), d'une aide financière régionale.

## Le porteur du projet

Agir pour le développement économique de la région Nouvelle-Aquitaine aux côtés des entreprises, est la vocation de la Chambre de Commerce et d'Industrie Nouvelle-Aquitaine. Celle-ci coordonne l'action des CCI territoriales.

La Chambre de Commerce et d'Industrie Nouvelle-Aquitaine et les CCI Territoriales interviennent à différentes étapes et niveaux de la vie de l'entreprise :

- réalisation des formalités (création, radiation, modification des statuts...),
- fourniture d'informations sur l'environnement économique,
- accompagnement du développement des entreprises industrielles, commerciales, de services et tourisme,
- intervention dans des domaines transversaux comme la qualité, l'environnement, la sécurité, la RSE et le Développement Durable, le développement des ressources humaines, l'intelligence économique, l'accompagnement sur les programmes européens, l'aménagement du territoire, etc...
- développement de la compétence des chefs d'entreprises, salariés, personnes en recherche d'emploi, étudiants

Ces actions sont réalisées à la demande et en partenariat avec de nombreux opérateurs et partenaires publics, sous la forme de conventions d'objectifs permettant la prise en charge partielle du coût du programme d'accompagnement.

## 4.3 Présentation de l'opération

### a) Objectifs

Cette opération consiste à proposer aux entreprises concernées par la certification EN9100/110/120, un programme d'accompagnement leur permettant :

- Soit d'obtenir une première certification EN9100/110/120
- Soit d'effectuer la transition vers la version 2016 des normes EN9100/110/120, pour les entreprises déjà certifiées selon la version 2009 de ces normes ou pour les entreprises étant déjà certifiées iso 9001.

b) Les différentes phases de l'opération

***i. Prospection – Communication et sensibilisation***

Elle consiste à identifier les entreprises intéressées par ce programme d'accompagnement. Elle a été réalisée par la CCI Nouvelle-Aquitaine et les CCI Territoriales dans le cadre de 5 réunions d'information :

- Bordeaux le 4 mai 2017
- Rochefort le 15 juin 2017
- Poitiers le 16 juin 2017
- Pau le 04 juillet 2017
- Brive le 6 juillet 2017

Ainsi que la création et la diffusion d'une plaquette d'information relative à l'opération, de la communication sur sites web, réseaux sociaux ...

***ii. Sélection des entreprises***

Un comité de pilotage composé du Conseil Régional, de la CCI Nouvelle-Aquitaine et de partenaires proposés par le Conseil Régional évaluera les dossiers des entreprises présentés par le collaborateur de la CCI Territoriale qui aura réalisé la visite d'évaluation. Le comité de pilotage validera l'éligibilité de l'entreprise à faire partie de cette action collective ou proposera à l'entreprise un autre parcours d'accompagnement.

***iii. Mise en œuvre du parcours d'accompagnement pour les entreprises bénéficiaires du programme régional***

Les entreprises inscrites dans cette opération bénéficient d'un double accompagnement qui prendra deux formes : accompagnement individuel et accompagnement collectif.

- **Accompagnement collectif**

Les entreprises inscrites dans cette opération bénéficient d'un accompagnement collectif. Elles participent à des groupes de travail de deux types :

- Ateliers **d'apprentissage/formation**
- Ateliers **d'échange**

*Objectif* : permettre l'acquisition en groupe d'un socle commun de connaissances (ateliers apprentissage) puis favoriser l'échange d'expérience, de bonnes pratiques, méthodologies, outils et la mise en réseau des entreprises (ateliers d'échange).

**La présente consultation a pour objet de rechercher des prestataires qui agiront dans le cadre de cet accompagnement collectif.**

Le détail des prestations attendues est décrit au paragraphe 5.

- **Accompagnement individuel**

Les entreprises inscrites dans l'opération bénéficient d'un accompagnement individuel qui se décompose en 2 phases :

- Une phase de conseil personnalisé sur site (dans l'entreprise)
- Une phase d'audit à blanc (préalable à l'audit de certification)

*Objectif* : prise en compte des particularités de chaque entreprise, adaptation du conseil à son contexte spécifique, évaluation.

**La présente consultation ne concerne pas les prestataires qui agiront dans le cadre de cet accompagnement individuel.**

Les intervenants qui souhaitent répondre à la consultation pour l'appel à candidature relatif à l'accompagnement individuel, peuvent adresser un mail à [en9100@nouvelle-aquitaine.cci.fr](mailto:en9100@nouvelle-aquitaine.cci.fr) pour la recevoir.

#### ***iv. Visites d'évaluation finale des entreprises***

L'ensemble des visites d'évaluation finale sont réalisées par les conseillers des CCI territoriales dans les entreprises ayant participé à l'opération. Ces visites ont pour objet d'évaluer, de mesurer les résultats de cette opération collective, d'en juger l'efficacité et de mesurer la satisfaction des entreprises participant à l'opération.

### **ARTICLE 5 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES**

**Le prestataire retenu pour le présent appel à candidatures, devra intervenir dans le cadre de l'opération régionale, pour la réalisation de prestations correspondant à l'accompagnement collectif de cette opération.**

**Les entreprises inscrites à l'opération régionale seront réunies en groupe de 5 à 12 entreprises maximum, dans le cadre de cet accompagnement collectif.**

#### ***a. Les 3 parcours proposés aux entreprises***

Les entreprises seront réparties dans des parcours différents, selon leur niveau de départ :

<b>Parcours</b>	<b>Niveau de départ de l'entreprise</b>	<b>Objectif du parcours</b>	<b>Nb jours Ateliers d'apprentissage</b>	<b>Nb jours Ateliers échanges</b>
Débutant	Aucune certification	Mettre en place le SMQ de l'entreprise -Préparer une première certification EN9100	4 jours	3x1 jours
Intermédiaire	Certifiée ISO9001 V2008 ou V2015	-Adapter le SMQ existant en y introduisant les spécificités de l'EN9100 -Préparer une première certification EN9100	3 jours	3x1 jours
Confirmé	Certifiée EN9100 version 2009	-Accompagner la transition vers la version 2016 de l'EN9100 -Sécuriser le maintien du certificat	1.5 jours	2x0.5 jours

Les entreprises seront regroupées dans ces ateliers :

- En fonction du parcours où elles sont inscrites
- En fonction du référentiel qui les concerne (EN9100, ou EN9110, ou EN9120).

Le prestataire retenu devra CONCEVOIR et ANIMER les deux types d'ateliers décrits en 5.b et 5.c.

Ces ateliers sont décrits ci-dessous sur l'exemple du référentiel EN9100. Le prestataire devra être en capacité de décliner des ateliers analogues sur les référentiels EN9110 et EN 9120.

## ***b. les ateliers d'apprentissage***

Leur objectif est de permettre l'acquisition en groupe d'un socle commun de connaissances par de la formation.

➤ **Lieu de réalisation :**

Ces ateliers seront réalisés en priorité dans les locaux de la CCI Nouvelle-Aquitaine. Selon la localisation des entreprises participantes à ces ateliers, ils pourront aussi avoir lieu éventuellement dans une CCI territoriale de la Nouvelle-Aquitaine.

➤ **Durée d'un atelier d'apprentissage :**

1,5 à 4 jours selon le parcours.

Points clés à aborder :

Le prestataire devra faire une proposition de programme détaillé pour les 3 ateliers d'apprentissage (selon les parcours décrits en 5.a), en abordant à minima des points clés attendus suivants :

- ***Parcours Débutant (4 jours)***
  - Historique, principes et concepts des démarches qualité
  - Comment mettre en place, piloter et faire évoluer un système de management de la qualité ?
  - La fonction de Responsable qualité, ses méthodes et outils
  - Le management de la Qualité dans le secteur ASD (règlementation/certification/stratégie de l'IAQG, schéma ICOP).
  - Les normes EN 9100 v.2016 et ISO 9001 v.2015 : Structure HLS, PDCA, analyse détaillée et comparative des exigences des 2 référentiels, mise en évidence des exigences spécifiques à l'EN9100 dans chaque chapitre
  - L'audit de certification EN9100 : le processus de certification, les exigences de l'EN9101, le rapport d'audit (rapport de non-conformité, fiche PEAR).
  - Le calendrier de transition v.2016
  - Présentation de « *Oasis Next Gen* ».
  
- ***Parcours intermédiaire (3 jours)***
  - Le management de la Qualité dans le secteur ASD (règlementation/certification/stratégie de l'IAQG, schéma ICOP).
  - Les normes EN 9100 v.2016 et ISO 9001 v.2015 : Structure HLS, PDCA, analyse détaillée et comparative des exigences des 2 référentiels, mise en évidence des exigences spécifiques à l'EN9100 dans chaque chapitre
  - L'audit de certification EN9100 : le processus de certification, les exigences de l'EN9101, le rapport d'audit (rapport de non-conformité, fiche PEAR).
  - Le calendrier de transition v.2016
  - Présentation de « *Oasis Next Gen* ».
  
- ***Parcours confirmé (1,5 jours)***
  - Les normes EN 9100 v.2016 et ISO 9001 v.2015 : Structure HLS, PDCA, analyse détaillée et comparative des exigences des 2 référentiels, mise en évidence des exigences spécifiques à l'EN9100 dans chaque chapitre
  - L'audit de certification EN9100 : le processus de certification, les exigences de l'EN9110, le rapport d'audit (rapport de non-conformité, fiche PEAR).
  - Le calendrier de transition v.2016
  - Présentation de « *Oasis Next Gen* ».



### ***c. les ateliers d'échange***

Leur objectif est de favoriser l'échange d'expérience, le partage de bonnes pratiques, méthodologies, outils, et la mise en réseau des entreprises. Un travail sera réalisé sur l'analyse des exigences avec échanges collectifs et mise en commun de pratiques, retour d'expérience entre entreprises, etc... Ces ateliers traiteront de thématiques à définir en cours d'opération en fonction des problématiques identifiées lors des visites par les CCI, ou sur expression des besoins des entreprises elles-mêmes.

➤ **Lieu de réalisation :**

Ces ateliers seront organisés en priorité dans les locaux de la CCI Nouvelle-Aquitaine. Selon la localisation des entreprises participantes à ces ateliers, ils pourront avoir lieu éventuellement dans une CCI territoriale de la Nouvelle-Aquitaine.

➤ **Durée d'un atelier d'apprentissage :**

½ à 1 journée, reproductible 2 à 3 fois selon le parcours.

### ***d. Obligations du titulaire***

Ce marché représente de la conception et de l'animation sur **73 jours**, sur la base d'une répartition prévisionnelle prédéfinie avec les 70 entreprises participantes dans les 3 parcours. Cette répartition prévisionnelle sera réajustée selon le profil des entreprises sélectionnées.

A la date de publication du présent marché, les 70 entreprises concernées ne sont pas encore sélectionnées. C'est pourquoi, le nombre de jours du marché pourra être réajusté en fonction de la répartition réelle des entreprises dans les 3 parcours.

Le planning prévisionnel de l'opération prévoit une programmation de ces 70 jours **majoritairement sur la fin de l'année 2017 et le premier semestre 2018**. Toutefois, le rythme d'avancement des entreprises pourra conduire à étaler ce planning sur les années de renouvellement de l'accord-cadre. Compte tenu de la volumétrie du marché, le prestataire retenu devra être en capacité de proposer **à minima 3 consultants formateurs**.

Le titulaire s'engage à ce que les intervenants initialement proposés soient en mesure d'assurer personnellement la totalité de l'exécution du marché.

En cas de changement des intervenants, le titulaire devra suivre la procédure de remplacement suivante :

- Le titulaire avise par écrit le chef de projet de la CCI Nouvelle-Aquitaine du départ de l'intervenant un mois avant la date prévue de départ
- Au plus tard 3 semaines avant le départ de l'intervenant :
  - Le titulaire fournit la liste des candidats (avec leur curriculum vitae) susceptibles de remplacer l'intervenant. Ces candidats devront avoir les compétences et les qualités utiles au bon déroulement du projet. Celles-ci seront au moins équivalentes à celles de son prédécesseur.
  - Le titulaire fournit dans les plus brefs délais un planning de rendez-vous avec les candidats susmentionnés
- Le chef de projet de la CCI Nouvelle-Aquitaine informe le titulaire du choix du remplaçant dans un délai de 8 jours à compter du dernier entretien, par courrier.

La CCI Nouvelle-Aquitaine pourra récuser ces personnes si elle juge leurs compétences et expériences insuffisantes.

En cas de désaccord persistant, la recherche d'un consensus s'effectuera de manière concertée par le représentant légal de la Personne Publique et celui du titulaire.

En tout état de cause, le titulaire s'engage à assurer la continuité de la mission et le transfert de compétences, sans impact sur les délais convenus et sur l'exécution des prestations.

Le prestataire devra également désigner un interlocuteur dédié à cette opération, dans le cadre de la relation client avec la CCI Nouvelle-Aquitaine.

### ***d.1 – la mise à disposition de moyens logistiques efficaces***

Le candidat doit disposer, à minima :

- De matériels de bureau et outils bureautiques et moyens de communications (téléphones, ordinateurs, imprimantes, photocopieurs ...).

Le candidat doit fournir, à minima :

- Les modules de formation et autres outils nécessaires à l'animation des ateliers d'apprentissage et d'échange
- La documentation exigée aux entreprises participantes à ces ateliers (supports de formations ...).

### ***d.2 – les livrables attendus***

Afin de garantir le suivi de chaque atelier, le prestataire sélectionné devra à minima :

- Pour les ateliers d'apprentissage : faire à l'issue de chaque module, un compte rendu faisant état des points positifs et des difficultés rencontrées lors de la réalisation des formations
- Pour les ateliers d'échange : faire un compte rendu décrivant le contenu réalisé en fonction des besoins des entreprises

Fait à .....

Bon pour accord