

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

Personne publique contractante :

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE LA REUNION

5 bis rue de Paris – CS 31023

97404 SAINT DENIS Cedex

Tél : 02 62 94 20 00

N° 6224SGTR36

Objet de la consultation :

Accord Cadre Achat de titre de transport avion pour la CCI Réunion

SOMMAIRE

- 1- OBJET DU MARCHE**
- 2- Pièces constitutives du marché**
- 3- DUREE DU MARCHE – DELAI DE LIVRAISON**
- 4- REMISE DE LA PROPOSITION**
- 5- VARIANTES et OPTION**
- 6- PRIX**
- 7- CRITERE DE SELECTION**
- 8- RECEPTION ET LA LIVRAISON**
- 9- AVANCE**
- 10- ACOMPTE**
- 11- PAIEMENTS ET MODE DE REGLEMENT**
- 12- LA DUREE DE VALIDITE DES OFFRES**
- 13- LES PENALITES**
- 14- RESILIATION**
- 15- LITIGES**
- 16- DEROGATION**



Article 1- Objet du marché

Le présent accord cadre concerne l'achat de titre de transport avion pour la CCI REUNION durant la période de 2025 à 2027.

Ce marché doit permettre à la CCI Réunion d'obtenir les propositions tarifaires les mieux adaptées aux spécifications des missions et valoriser ainsi toutes les pistes d'économies à réaliser sur l'achat des billets d'avion sur des compagnies aérienne régulières ou pas.

Il est associé à cette demande des PSE (prestations supplémentaires éventuelles) en service associés de transports et d'hébergements.

Cet accord cadre se déroulera en 2 phases (A et B) et concerne l'ensemble des besoins de la CCI Réunion.

Phase A : Sélection des compagnies ou agences de voyages. Cette étape permettra dans un premier temps la sélection d'un prestataire pour chacun des lots. Ces lots sont actuellement définis de façon sommaire mais les destinations seront par la suite techniquement détaillées en phase B lors de la consultation.

Phase B : Le candidat retenu sera consulté lors de la survenance du besoin, la périodicité n'est pas connue à l'avance. Il transmettra à la CCI Réunion la ou les propositions tarifaires correspondant aux besoins.

La notification des commandes auprès des candidats donnera alors lieu à des marchés dits subséquents.

Cet accord cadre est de type mono attributaire/lot son déroulement sommaire est comme suit :

- Sélection d'un prestataire/lot
- Consultation lors de la survenance des besoins
- Choix des propositions
- La notification des commandes auprès des candidats donnera lieu à des marchés dits subséquents.

Volumétrie

Ce marché est estimé globalement à 200 000 € *ht* an

1.1 Environnement

Le marché sera exécuté au fur et à mesure des besoins de la CCI Réunion,

L'objectif recherché est d'avoir les tarifs les moins chers en optimisant les itinéraires les dates de vols, les périodes ou les prestations annexes (PSE) et faire ainsi bénéficier à la CCI Réunion des tarifs les plus avantageux.



1.2 Mode de commande

Les commandes seront émises au fur et à mesure des besoins et constitueront les marchés subséquents durant les trois (3) ans

Mode passation

Il est passé selon la procédure suivante :

- Procédure formalisée : R2124-1 à 6 en accord cadre R.2162-1 et 4
- Allotissement : R 2113-1 à 3
- De type subséquent : R2162-7 à 12
- Mono attributaire : R2162-9
- Avec un engagement sur le minimum

Selon le décret modifié n°2019-259 du 29 mars 2019 relatif au Code de la Commande Publique.

1.3 Allotissement

Marché alloti défini comme suit :

Lot 1 : Long Courrier (Principalement Réunion-Paris en A/R)

Lot 2 : Toutes destinations (Bassin Océan indien et axe Réunion-Paris compris)

1.4 Estimation total du marché/lot

Lot 1 : 100 000€ht minimum annuel

Lot 2 : 100 000€ht minimum annuel

Les obligations du titulaire marché

Le Titulaire devra être en mesure d'indiquer l'ensemble des solutions envisageables, (éventail des tarifs selon les classes, les compagnies de transport, les horaires, le choix des trajets, les correspondances ou escales) ainsi que toutes les contraintes qui y sont attachées, telles que vols croisés, billets à conditions non remboursables, non modifiables etc., en respectant les éventuels impératifs de la CCI Réunion.

Le Titulaire du marché devra notamment :

- Effectuer des modifications, annulations et remboursements des titres de transport
- Procéder à la réservation des places et à l'émission des billets ;
- Fournir, prioritairement et chaque fois que cela est possible, le billet au format électronique.
- Proposer des assurances couvrant l'annulation, les accidents, le rapatriement sanitaire, la perte ou le vol des bagages ;
- Proposer des cartes de réduction, gestion des abonnements individuels ou collective
- Proposer des coupons de réduction...
- Faire bénéficier des offres promotionnelles qu'il est susceptible de proposer à condition qu'ils conduisent à des prix inférieurs aux prix nets résultant de l'application des conditions du marché.
- Transmettre à minima la production de statistiques trimestrielle relatives à l'exécution du marché.
- Analyser les demandes, individuelles ou de groupes et d'établir des devis, pour des transports aériens vers un pays étranger.
- D'être présent à la réunion de démarrage
- D'être présent une fois par an pour une mise au point
- Être joignable par téléphone pour le traitement d'une commande de 8h à 17h30 heure locale

Les réservations



Pour les besoins de la mission la CCI Réunion communiquera au titulaire du marché les renseignements suivants :

- ❖ Le nom et prénom du bénéficiaire,
- ❖ Le lieu de départ et destination finale,
- ❖ Les dates et heures de départ et d'arrivée souhaitées,
- ❖ Les contraintes éventuelles à respecter,
- ❖ Le numéro de la carte d'abonnement (le cas échéant),

Le titulaire transmettra par écrit (courriel) ses meilleures propositions et il communiquera toutes les caractéristiques de la prestation proposée à savoir :

- Le nom de la compagnie de transport,
- Les dates et heures de départ et d'arrivée,
- Le cas échéant, le nombre et la durée des escales,
- Les frais d'annulation et de modification éventuels,
- Le prix du transport et ses conditions d'application.

Le titulaire s'engage à optimiser les itinéraires et à choisir les tarifs les moins chers. Il s'engage à faire bénéficier également la CCI Réunion des tarifs les plus avantageux.

La confirmation de la réservation intervient avec la communication par écrit (mail, courrier) du bon de commande.

Les personnes habilitées à signer les bons de commande seront indiqués ultérieurement.

Par principe, le billet est émis au format électronique est envoyé par courriel à la CCI Réunion.

Par exception, le billet qui ne peut être émis au format électronique, est livré à l'adresse du site indiquée sur le bon de commande.

Article 2 Pièces constitutives du marché

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

- L'acte d'engagement
- Le cahier des clauses particulières (CCP) et son annexe de protection des données à caractère personnel dont l'exemplaire conservé dans les archives de la CCI Réunion fait seule foi.
- BP (bordereaux de prix) annexe 1
- Autres propositions et annexes des candidats

Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG/FCS) en vigueur à la date de la signature du présent marché : JORF n° 0078 du 1 avril 2021 et son annexe (Ce document réputé public n'est pas joint au marché).

Article 3 Durée du marché – délai de livraison

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 1 an, renouvelable deux fois soit un maximum de trois ans (36 mois). Les périodes de non-renouvellements seront confirmées par écrit deux mois avant la date anniversaire du contrat.

L'accord-cadre est conclu à compter de la date de notification du contrat.

Article 4 Remise de la proposition

Cf article 5 du Règlement de consultation.



Article 5 Variantes, option et PSE

Variante : il n'est pas prévu de variante

Option : Le marché comporte des options complémentaires au sens communautaire : Avenant, marché complémentaire et reconduction.

PSE lot 2 : Oui facultatif

Il est prévu des Prestations Supplémentaires Eventuelles (PSE) de type Hôtels, trains etc. ...

Article 6 Prix

La monnaie de compte est l'Euro (€). Les prix sont réputés complets et comprennent les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation et, le cas échéant, tous les frais afférents au transport ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risque et les marges bénéficiaires jusqu'au lieu de livraison.

Le titulaire prend l'engagement que les prix n'excèdent pas ceux pratiqués à l'ensemble de sa clientèle grand public. Il sera fait application des taxes et taux de TVA en vigueur au jour de l'exécution des prestations, sauf disposition réglementaire contraire.

Les marchés conclus sur le fondement du présent accord cadre seront traités à prix unitaire sur la base des prestations réellement demandées et exécutées et dont le libellé est détaillé suivant les besoins. Le candidat retenu s'engage à pratiquer une remise applicable sur les prix unitaires hors taxes des titres de transport avion, train ou support dématérialisé qui relèvent de l'objet du marché.

Article 7 Critère de sélection

Les critères de sélection des candidats et offres en phases A et B figurent aux articles 6-1 et 6-2 du règlement de consultation.

Article 8 Réception et la livraison

8.1 - Vérification et admission

Les opérations de vérification et d'admission s'effectuent en application du chapitre V du CCAG/FCS. Cependant, par dérogation aux articles concernés du CCAG/FCS, ces opérations sont effectuées par l'émetteur de la demande ou son mandataire habilité en lieu et place du Représentant du Pouvoir Adjudicateur.

8.1.1– Vérifications

Les vérifications quantitatives et qualitatives approfondies sont effectuées dans un délai de 15 jours à compter de la date de livraison du titre de transport, conformément aux articles 22 et 23.2 du CAG/FCS.

Les réclamations suivantes peuvent être notamment formulées :

- Sur la livraison d'un titre de transport ou d'un bon de commande comportant des mentions non-conformes à la commande (concernant les horaires, lieux de destination, tarifs,) ou sur la livraison erronée d'un billet non commandé ;
- Sur les écarts en quantité par rapport au bon de commande ;
- Sur les défauts de réception ou de service attendu.

Toutes les réclamations seront signifiées au titulaire par courrier ou courriel dans un délai de 15 jours maximum à compter de la date de livraison conformément à l'article 23 du CCAG/FCS. Les titres de transport, les bons de réservation, non conformes à la commande.



8.1.2 – Admission des prestations

Une fois la vérification des prestations effectuée dans les conditions indiquées ci-dessus et en l'absence de réclamation en cours, la décision d'admission des prestations est réputée acquise.

Article 9 Avance

Confère article R. 2191-3 à 19 du décret n°2019-259 du 29 mars 2019 relatif au code de la commande publique.

Article 10 Acompte

Confère article R. 2191-20 à 22 du décret n°2019-259 du 29 mars 2019 relatif au code de la commande publique

Article 11 Paiements et mode de règlement

Le délai global de paiement ne pourra excéder 30 jours selon le décret relatif au Code de la Commande Publique marchés publics. Le règlement se fera par virement bancaire d'après le RIB fourni par le candidat.

En cas de dépassement de ce délai de paiement, des intérêts moratoires seront versés au titulaire, selon la réglementation en vigueur.

Le taux de ces intérêts est égal au taux marginal de la BCE en vigueur à la date à laquelle les intérêts moratoires ont commencé à courir, augmenté de sept points.

Pour rappel : L'ordonnance n° 2014-697 du 26 juin 2014 a rendu la **facturation électronique obligatoire** dans les marchés publics de manière progressive. Déjà déployée pour les entreprises de plus de 10 salariés la **facturation électronique est devenue obligatoire** depuis le 1^{er} janvier 2020 (article L. 2192-1 du Code de la Commande Publique).

Cette obligation suppose que l'ensemble des demandes de paiement soient transmises de manière dématérialisée sur le portail public de facturation, désigné sous le nom de **Chorus PRO**.

Il s'agit d'une solution mutualisée, **mise à disposition par l'Etat** et qui **le dépôt, la réception et la transmission des factures sous forme électronique**.

Conformément à la réglementation en vigueur, les factures sont déposées sur la plateforme de l'Etat « Chorus PRO » : <https://communaute.chorus-pro.gouv.fr>

Vos factures et pièces complémentaires sont à déposer avec le code Siret et code service suivants :

Sites	Code service dépôt facture sous chorus-pro	SIRET
CCI Réunion	SG DIRECTION FINANCIERE	189 742 117 000 14

Article 12 La durée de validité des offres

Phase A : Le délai de validité des offres de candidature est de 180 jours à compter de la date de réception des plis.



Article 13 Les pénalités

Par dérogation à l'article 14 du CCAG/FCS, des pénalités pourront être appliquées d'après les points cités à l'article 8-1 du présent document.

- Sur la livraison d'un titre de transport
- Sur les écarts en quantité par rapport au bon de commande ;
- Sur les défauts de réception ou de service attendu.

En cas de cumul de réclamation écrites (+ de 6 fois) sur une période de six mois, des pénalités seront appliquées. Elles seront de l'ordre de 5% du montant de la prestation.

Article 14 Résiliation du marché

La résiliation du marché sera faite par lettre recommandée avec avis de réception postal si aucune amélioration n'est constatée sur un problème récurrent évoqué à 3 reprises. Le Pouvoir Adjudicateur pourra faire valoir son droit à résiliation sans indemnité et sans mise en demeure préalable et ce aux torts exclusifs du titulaire du marché.

Les sommes restantes dues au Titulaire sont immédiatement exigibles. En aucun cas, le titulaire ne peut recevoir, au titre du décompte de résiliation, intérêts moratoires exclus, un montant supérieur à celui qui lui aurait été dû en cas d'exécution totale du marché.

Article 15 Litiges

Seul le droit français est applicable en cas de litige né de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat, le tribunal compétent sera celui de Saint Denis de la Réunion. Tout rapport, toute documentation, toutes correspondances relatives au présent marché doivent être rédigés en français.

Instance chargée des procédures de recours :

Tribunal Administratif – Secrétariat du greffe, 27 rue Félix Guyon – CS 61107-97404
Saint-Denis Cédex. Tel 02 62 92 43 61. Fax 02 62 92 43 62

Introduction des recours :

Précisions concernant le(s) délai(s) d'introduction des recours : 2 mois à compter de la date de la notification du marché.

Article 16 Dérogation

Pénalités : L'article 8.1 du CCAP déroge à l'article 14.1.3 du CCAG - Fournitures Courantes et Services

Fait en un seul exemplaire original

Le

Le candidat

Mentions manuscrites « Lu et approuvé »



Cachet de l'entreprise et signature

Annexe n°2

Confidentialité et mesures de sécurité

Le présent marché comporte une obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 5.1 du CCAG-FCS.

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et/ou des mesures de sécurité.

Protection des données à caractère personnel

Chaque partie au contrat est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du contrat. Ces règles sont issues du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ci-après désigné « le règlement européen sur la protection des données ».

Description du traitement de données à caractère personnel

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations objet du contrat.

Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour les seules finalités du traitement,
- Traiter les données conformément aux instructions de l'acheteur.
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat,
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel, et prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen ou du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relatif à la protection des données, il en informe immédiatement l'acheteur. En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, il doit informer l'acheteur avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

Autorisation de désignation d'un autre prestataire

Le titulaire peut faire appel à un autre prestataire, désigné « le sous-traitant ultérieur », pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres prestataires. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement concernées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance ultérieur. L'acheteur dispose d'un délai minimum de 6 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ultérieure ne peut être effectuée que si l'acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.



Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au titulaire de s'assurer que celui-ci présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en oeuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées. Le titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

Droit d'information des personnes concernées

Il appartient à l'acheteur de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données

Exercice des droits des personnes

Le titulaire aide l'acheteur à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à :
dpo@reunion.cci.fr

Notification des violations de données à caractère personnel

Le titulaire notifie à l'acheteur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant :
par courriel

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- La description de la nature de la violation de données à caractère personnel (catégories et nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données) ;
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact ;
- La description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- La description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord de l'acheteur, le titulaire communique, au nom et pour le compte l'acheteur, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins les mêmes éléments que la notification ci-dessus.



Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations

Le titulaire aide l'acheteur pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

Mesures de sécurité des données à caractère personnel

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

1. La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel
2. Les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
3. Les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
4. Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le titulaire s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

Délégué à la protection des données

Le titulaire communique à l'acheteur le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément au règlement européen sur la protection des données.

Registre des catégories d'activités de traitement

Le titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'acheteur comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels autres prestataires et, le cas échéant, du délégué à la protection des données,
- les catégories de traitements effectués pour le compte de l'acheteur,
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et les documents attestant de l'existence de garanties appropriées le cas échéant,
- une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- - des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience
- Constantes des systèmes et des services de traitement ;
- Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Documentation

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'acheteur ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Obligations de l'acheteur

L'acheteur s'engage à :



- Fournir au titulaire les données visées à l'article "Description du traitement de données à caractère personnel",
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le titulaire,
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du titulaire,
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du titulaire.