



## ACCORD-CADRE DE FOURNITURES ET SERVICES

### PRESTATION D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE



Référence du marché : 2502L00

## CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

**TBS EDUCATION**  
1, place Alphonse Jourdain  
CS 66810  
31068 Toulouse Cedex 7  
FRANCE

Tél. : +33 5 61 29 49 49

[tbs-education.fr](http://tbs-education.fr)

Établissement d'Enseignement  
Supérieur Consulaire  
au capital de 8 013 639 €  
RCS de Toulouse  
SIRET : 817 517 394 00018  
APE : 8542Z  
CF : 76 31 06492 31



## SOMMAIRE

<b>PARTIE 1 – CONTEXTE ET OBJET DU CONTRAT .....</b>	<b>6</b>
1. Définitions .....	6
2. ENVIRONNEMENT ET OBJET DE L'ACCORD-CADRE .....	6
2.1 Contexte et environnement du marché.....	6
2.2 Objet du marché .....	6
3. Lieux d'exécution.....	6
4. Durée du marché .....	7
5. Procédure .....	7
5.1 Procédure .....	7
5.2 Négociation .....	7
6. Allotissement.....	7
7. variantes.....	7
8. Exécutions de prestations complémentaires.....	7
9. Pièces constitutives du marché.....	7
9.1 Documents constitutifs .....	7
9.2 Notification du marché .....	8
10. Obligations générales du titulaire .....	8
11. Démarche RSE et clause environnementale .....	9
<b>PARTIE 2 – .....</b>	<b>10</b>
<b>DESCRIPTION TECHNIQUE DES PRESTATIONS ATTENDUES .....</b>	<b>10</b>
12. generalites .....	10
13. Définition de la prestation forfaitaire .....	10
13.1 Lieu d'exécution de la prestation de service.....	10
13.2 Conduite des prestations.....	10
13.3 Stabilité du poste et formation .....	10
13.3.a Formation sur site : .....	11
13.3.b Formation continue : .....	11
13.4 Liste nominative du personnel .....	11
13.5 Respect des textes légaux, des textes réglementaires et des règlements de l'établissement. 11	
13.6 Nature des prestations pour le Bâtiment SEBASTOPOL .....	12
13.6.a Effectifs et horaires .....	12
13.6.b Accueil physique des visiteurs .....	12
13.6.c Accueil téléphonique .....	12
13.6.d Gestion des salles de réunion .....	13
13.6.e Gestion du courrier et des colis .....	13
13.6.f Gestion des clés .....	13
13.6.g Gestion des taxis et coursiers .....	13

13.6.h	Gestion des missions annexes .....	13
13.7	Nature des prestations pour le Bâtiment Lascrosses .....	14
13.7.a	Effectifs et horaires .....	14
13.7.b	Accueil physique des visiteurs .....	14
13.7.c	Accueil téléphonique .....	14
13.7.d	Gestion des colis .....	14
13.7.e	Gestion des taxis et coursiers .....	14
13.7.f	Gestion des missions annexes .....	14
13.8	Nature des prestations pour le Bâtiment ENTIORE.....	15
13.8.a	Effectifs et horaires .....	15
13.8.b	Accueil physique des visiteurs .....	15
13.8.c	Accueil téléphonique .....	15
13.8.d	Gestion des salles de réunion .....	15
13.8.e	Gestion du courrier et des colis .....	16
13.8.f	Gestion des taxis et coursiers .....	16
13.8.g	Gestion des missions annexes .....	16
14.	<b>Période de fermeture de TBS EDUCATION .....</b>	<b>16</b>
15.	<b>Matériel nécessaire pour la réalisation des missions sur les 2 sites .....</b>	<b>16</b>
15.1	Matériel mis à disposition du titulaire pour réaliser sa mission .....	16
15.2	Matériel à la charge du titulaire .....	16
16.	<b>Qualification du personnel d'accueil et consignes à respecter .....</b>	<b>17</b>
16.1	Qualification et compétences du personnel .....	17
16.2	Interdictions .....	17
17.	<b>Contrôle de la conformité des prestations demandées .....</b>	<b>17</b>
18.	<b>Continuité du service .....</b>	<b>18</b>
18.1	Amplitude horaire et relais entre agents .....	18
18.2	Absence et remplacement des agents .....	18
18.3	Congés .....	18
18.4	Grève et service minimum .....	18
19.	<b>Personnel du titulaire .....</b>	<b>19</b>
19.1	Qualification du personnel du titulaire .....	19
19.2	Comportement du personnel du titulaire .....	19
19.3	Changement de personnel .....	19
19.4	Responsabilité du titulaire du fait de son personnel .....	19
19.5	Hygiène et sécurité .....	19
20.	<b>Définition de la prestation à bons de commande .....</b>	<b>20</b>
21.	<b>Contrôle qualité .....</b>	<b>20</b>
21.1	Autocontrôles .....	20
21.2	Contrôles contradictoires programmés .....	20

21.3	Constat d'anomalie .....	21
<b>PARTIE 3 - DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES .....</b>		<b>22</b>
<b>22.</b>	<b>Pilotage DU MARCHE .....</b>	<b>22</b>
22.1	Interlocuteur dédié pour TBS EDUCATION .....	22
22.2	Interlocuteur dédié pour le titulaire .....	22
22.3	Réunion de lancement .....	22
22.4	Réunions de suivi .....	22
<b>23.</b>	<b>Emission des bons de commande .....</b>	<b>23</b>
<b>24.</b>	<b>Opérations de vérification – Réception .....</b>	<b>23</b>
<b>25.</b>	<b>Modalités d'établissement des prix .....</b>	<b>23</b>
25.1	Forme des prix .....	23
25.2	Révision des prix .....	24
25.2.a	Clause butoir .....	24
25.2.b	Clause de sauvegarde .....	24
25.2.c	Modalités de révision .....	24
<b>26.</b>	<b>Contenu des prix .....</b>	<b>25</b>
<b>27.</b>	<b>Modalités de facturation et de règlement .....</b>	<b>25</b>
27.1	Adresse de facturation .....	25
27.2	Contenus des demandes de paiement .....	25
27.2.a	Acceptation du montant de la facture .....	26
27.2.b	Modalités de paiement en cas de groupement .....	26
27.2.c	Délai de paiement .....	26
27.2.d	Modalités de paiement en cas de désaccord .....	26
27.3	Coordonnées bancaires du titulaire – RIB .....	27
27.3.a	Coordonnées bancaires du titulaire ou du mandataire du groupement .....	27
27.3.b	Coordonnées bancaires des autres membres du groupement conjoint .....	27
27.3.c	Modification des coordonnées bancaires .....	27
<b>28.</b>	<b>Avance .....</b>	<b>27</b>
<b>29.</b>	<b>Acompte .....</b>	<b>27</b>
<b>30.</b>	<b>Pénalités .....</b>	<b>27</b>
30.1	Pénalités de retard .....	28
30.2	Pénalités générales .....	28
30.3	Pénalités en cas de manquement à la réglementation relative au travail dissimulé .....	28
30.4	Modalités d'application des pénalités .....	29
<b>31.</b>	<b>Responsabilité et sécurité .....</b>	<b>29</b>
<b>32.</b>	<b>Confidentialité .....</b>	<b>29</b>
<b>33.</b>	<b>Résiliation .....</b>	<b>30</b>
<b>34.</b>	<b>Situation fiscale et sociale du titulaire .....</b>	<b>31</b>
34.1	Obligations du titulaire .....	31

34.2	Remise des documents listes ci-dessus : E-ATTESTATIONS .....	31
<b>35.</b>	<b>Modification du marché .....</b>	<b>31</b>
<b>36.</b>	<b>Evolutions administratives et technologiques.....</b>	<b>31</b>
36.1	Evolutions administratives .....	31
36.2	Modifications relatives au titulaire.....	31
<b>37.</b>	<b>Exécution aux frais et risques .....</b>	<b>32</b>
<b>38.</b>	<b>Assurances et Responsabilité.....</b>	<b>32</b>
<b>39.</b>	<b>Compétence territoriale et droit applicable .....</b>	<b>32</b>
<b>40.</b>	<b>Protection des données .....</b>	<b>33</b>

## PARTIE 1 – CONTEXTE ET OBJET DU CONTRAT

### 1. DEFINITIONS

<u>Pouvoir adjudicateur :</u>	Toulouse Business School EESC Ci-après nommé « <i>Toulouse Business School</i> » « <i>TBS EDUCATION</i> » « <i>TBS EESC</i> »
<u>Représentant légal du pouvoir adjudicateur :</u>	Stéphanie LAVIGNE, Directrice Générale de TBS EDUCATION
<u>Titulaire :</u>	Opérateur économique auquel le pouvoir adjudicateur notifie le marché. Ci-après nommé « <i>Le Titulaire</i> »
<u>Bon de commande :</u>	Document écrit adressé par le pouvoir adjudicateur au titulaire. Il indique les prestations dont l'exécution est demandée et en détermine la quantité et le prix sur la base de l'offre formulée par le titulaire.

### 2. ENVIRONNEMENT ET OBJET DE L'ACCORD-CADRE

#### 2.1 Contexte et environnement du marché

TBS EDUCATION est implanté sur 5 bâtiments en centre-ville toulousain, et un bâtiment en périphérie sur la commune de Quint Fonsegrives : Bâtiment ENTIORE.

Les visiteurs attendus sont des entreprises partenaires ou clientes, des fournisseurs, des étudiants.

Occasionnellement, des visiteurs VIP sont reçus lors de réunions régulières (Comité Exécutif), ou ponctuelles (délégations officielles françaises ou étrangères).

#### 2.2 Objet du marché

Le présent marché a pour objet :

- La gestion de l'accueil téléphonique de TBS EDUCATION, ainsi que l'accueil physique du bâtiment Sébastopol situé 1 Place Alphonse Jourdain
- L'accueil physique, téléphonique et aide ponctuelle administrative du Bâtiment Lascrosses situé 20 boulevard Lascrosses
- L'accueil physique, téléphonique et aide ponctuelle administrative du bâtiment Entiore situé 2 avenue de Mercure à Quint Fonsegrives.

### 3. LIEUX D'EXECUTION

Les trois bâtiments de TBS EDUCATION concernés par la prestation sont situés :

- Centre-ville :
  - Toulouse Business School, bâtiment Sébastopol 1 Place Alphonse Jourdain – 31000 Toulouse
  - Toulouse Business School, bâtiment Lascrosses 20 boulevard Lascrosses – 31000 Toulouse
- Entiore :
  - Toulouse Business School, Entiore 2 avenue de Mercure – Ecoparc 1 – 31130 Quint Fonsegrives.

#### 4. DUREE DU MARCHÉ

Le marché est conclu pour une durée initiale de 24 mois à compter du **commencement d'exécution fixé au 1<sup>er</sup> juin 2025**.

A l'issue de la période initiale, le marché est reconductible tacitement pour deux périodes de 12 mois soit une durée maximale de 48 mois.

Le titulaire ne peut s'opposer à la reconduction du marché.

En cas de non-reconduction, le pouvoir adjudicateur en informera le titulaire en respectant un préavis de 3 mois. La non-reconduction ne donne pas lieu au versement d'indemnités.

#### 5. PROCEDURE

##### 5.1 Procédure

Le marché est passé en procédure formalisée d'**appel d'offres ouvert (AEO)**, conformément aux dispositions en application des dispositions mentionnées au 1° de l'article R2124-2 du Code de la Commande Publique.

Le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire comprenant une partie forfaitaire et une partie à bons de commande s'exécutant par l'émission de bons de commande lors de la survenance du besoin, conformément aux articles R2162-1 à R2162-14 et suivants du code de la commande publique.

Le présent accord-cadre est conclu sans minimum, avec un maximum de commande fixé à 1.000.000 € HT annuel.

##### 5.2 Négociation

S'agissant d'une procédure formalisée d'appel d'offres, aucune phase de négociation ne sera organisée.

#### 6. ALLOTISSEMENT

Le marché ne permettant pas l'identification de prestations distinctes, il est constitué d'un lot unique conformément aux dispositions des articles L.2113-10 et suivants du Code de la commande publique.

#### 7. VARIANTES

Les variantes ne sont pas autorisées.

#### 8. EXECUTIONS DE PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

En cas d'éventuels achats complémentaires le pouvoir adjudicateur pourra recourir aux modifications des marchés (art R.2194-1 à R.2194-10 du code de la commande publique), aux marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires (art R.2122-7 du code de la commande publique).

#### 9. PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

##### 9.1 Documents constitutifs

Le marché est constitué des documents contractuels énumérés ci-après par ordre de priorité décroissante :

PIECES PARTICULIERES DU MARCHÉ :	
-	L'Acte d'Engagement (A.E) et son annexe financière

- <b>Le Cahier des Clauses Particulières (C.C.P)</b>
- <b>L'offre du titulaire</b> , et notamment les réponses apportées dans son <b>mémoire technique</b> , portant description des modalités d'exécution des prestations
<b>PIECES GENERALES :</b>
- Code de la commande publique
- L'arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du CCAG – FCS

Les conditions générales de vente du titulaire ne sont pas opposables à TBS EDUCATION.

Le Titulaire déclare avoir pris connaissance des pièces contractuelles et accepter toutes les clauses qu'elles comportent. En cas d'incompatibilité ou de divergence d'interprétation des pièces, celles-ci prévalent dans l'ordre de leur énumération.

Les documents originaux du marché sont conservés par TBS EDUCATION.

Il est à noter qu'en cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres et une quelconque des clauses du marché, le contenu de la clause prévaut sur le titre de l'article.

Le Titulaire ne pourra se prévaloir, dans l'exercice de sa mission, d'une quelconque ignorance des textes énumérés ci-dessus des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires de tous les textes administratifs européens, nationaux ou locaux et, d'une manière générale, de tout texte et de toute la réglementation intéressant son activité pour l'exécution du présent marché.

## 9.2 Notification du marché

Le marché est établi en un seul exemplaire original. Ce dernier est conservé par le pouvoir adjudicateur et fait seul foi en cas de contestation.

Par dérogation à l'article 4.2 du CCAG FCS seuls seront notifiés au Titulaire du marché les documents suivants :

- L'acte d'engagement et son annexe financière,

TBS EDUCATION délivrera ultérieurement l'exemplaire unique en vue de la cession de créance sur demande écrite du Titulaire.

## 10. OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE

Dans le cadre du présent marché, le titulaire s'engage à prendre toutes les dispositions utiles et nécessaires à une parfaite exécution des dispositions, telles que décrites dans les documents contractuels.

Le titulaire devra également respecter les obligations et consignes de discrétion, de sécurité et de stationnement.

Le Titulaire sera réputé avoir :

- 1- apprécié avant la remise de son offre les conditions d'exécution des prestations et s'être parfaitement et totalement rendu compte de leur nature et des sujétions qu'elles entraînent;
- 2- contrôlé toutes les indications figurant au cahier des charges et s'être assuré qu'elles sont exactes, suffisantes et concordantes et s'être entouré de tous les éléments complémentaires.

Le Titulaire ne pourra arguer d'une erreur, d'une différence d'interprétation ou d'un manque de renseignements pour refuser d'effectuer ou de poursuivre l'exécution du marché.

Le titulaire est tenu, en sa qualité de professionnel :

- d'appliquer l'ensemble des législations en vigueur applicables à son domaine d'activité,



- d'affecter le personnel et les moyens matériels nécessaires à l'exécution de l'ensemble des prestations décrites au CCP
- de respecter son obligation d'information et de conseils sur les prestations décrites au CCP

Par ailleurs, le titulaire s'engage à communiquer immédiatement à TBS EDUCATION toute difficulté ou tout risque pouvant altérer l'exécution des prestations attendues.

#### **11. DEMARCHE RSE ET CLAUSE ENVIRONNEMENTALE**



TBS EDUCATION est devenue une société à mission en 2022. Désormais inscrite dans les statuts de l'Ecole, sa raison d'être traduit ses engagements sociaux, sociétaux et environnementaux pour contribuer à une économie plus soutenable et responsable de manière à être au service d'une société positive.

TBS EDUCATION portera une attention particulière aux moyens RSE mis en œuvre par le titulaire dans l'exécution de la prestation.

## **PARTIE 2 – DESCRIPTION TECHNIQUE DES PRESTATIONS ATTENDUES**

### **12. GENERALITES**

Le marché comporte deux types de prestations :

- des prestations forfaitaires (prestations permanentes) d'accueil physique, téléphonique et diverses tâches administratives.
- des prestations à bons de commande (prestations ponctuelles) dans le cadre d'accueil spécifique en dehors des heures de la prestation et d'événements exceptionnels.

### **13. DEFINITION DE LA PRESTATION FORFAITAIRE**

#### **13.1 Lieu d'exécution de la prestation de service**

Les trois bâtiments de TBS EDUCATION concernés par la prestation sont situés :

- Bâtiment SEBASTOPOL – 1 place Alfonse Jourdain à Toulouse
- Bâtiment LASCROSSES – 20 boulevard Lascrosses à Toulouse
- Bâtiment ENTIORE – 2 Avenue de Mercure à Quint Fonsegrives

#### **13.2 Conduite des prestations**

L'ensemble du personnel du titulaire affecté en tout ou partie à l'exécution des prestations reste, en toute circonstance, sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire du titulaire. Ce personnel ne peut pas recevoir d'instructions directes de TBS EDUCATION et n'a à rendre compte qu'au titulaire, son employeur qui assure sa rémunération et l'ensemble de ses frais. Le titulaire s'est engagé à respecter et faire respecter par ses employés et préposés, le secret le plus absolu sur les informations, documents et procédures dont ils auraient connaissance à l'occasion de l'exécution des prestations.

En particulier, le titulaire s'est engagé à ne pas utiliser, sans l'accord de TBS EDUCATION, ses connaissances sur les matériels, logiciels, lieux d'implantation et de prestations, pour accéder ou permettre à des tiers d'accéder aux informations détenues par TBS EDUCATION, qu'il s'agisse de données, de programmes, de documents relatifs à une procédure de mise en concurrence ou de toutes autres informations.

#### **13.3 Stabilité du poste et formation**

La connaissance parfaite des lieux étant un facteur primordial de sécurité et de sûreté, la rotation du personnel ne sera admise que dans le cadre des absences légales ou pour des raisons de force majeure (maladie ou autres).

Le titulaire prend toutes les dispositions relatives à la formation du personnel afin que celui-ci soit prêt à prendre ses fonctions le jour du démarrage des prestations.

A la demande de TBS EDUCATION, le titulaire produit les justifications d'usage concernant les qualifications et les formations des hôtes et hôtesse affectés sur le site.

Le personnel du titulaire aura suivi une formation approfondie concernant tous les aspects de la mission d'accueil. La formation de ce personnel sera assurée par les cadres de l'entreprise titulaire.

### **13.3.a Formation sur site :**

Préalablement au démarrage des prestations, chaque hôtesse intervenant sur le site de l'acheteur ainsi que toute nouvelle hôtesse intervenant en cours d'exécution de la prestation, doit avoir effectué une formation au site.

Cette formation supervisée par un encadrant du titulaire fait l'objet d'une validation conjointe du titulaire et de TBS EDUCATION.

La non-réalisation de ces formations dans un délai de 3 jours après le démarrage des prestations peut générer un constat d'anomalie.

La formation initiale et régulière du personnel titulaire et volant sur sites doit être réalisée comme suit :

- accueil Sébastopol / courrier : 2 x 2 jours
- accueil Entiore : 2 jours
- accueil Lascrosses : 2 jours

Ces formations sont initialement assurées par le personnel de TBS EDUCATION lors de la mise en place du marché.

En cours de marché, notamment pour le personnel remplaçant et volant, ces formations sont assurées par le titulaire sans perturbation de service.

Le titulaire doit être en mesure de fournir les attestations de formation du personnel en poste.

### **13.3.b Formation continue :**

En cours d'exécution des prestations, les formations continues sont prises en charge par le titulaire.

Le planning de formation des hôtesses est transmis périodiquement à TBS EDUCATION.

## **13.4 Liste nominative du personnel**

Le titulaire présente à TBS EDUCATION avant le début d'exécution des prestations ou au plus tard dans les 5 jours suivant le démarrage des prestations :

- la liste nominative des personnels employés sur le site
- le nom, la qualité et les coordonnées du personnel référent en charge du site.

Il assure la mise en place et le suivi des prestations.

Une liste et un planning du personnel prévu en remplacement particulièrement en période légale de vacances seront fournis à la coordinatrice du service Vie de Campus.

## **13.5 Respect des textes légaux, des textes réglementaires et des règlements de l'établissement.**

Le personnel du titulaire devra respecter les dispositions en vigueur et en particulier les textes suivants :

- Le présent cahier des clauses particulières,
- La réglementation relative aux activités d'hôtesses d'accueil,
- Les consignes particulières ou temporaires,
- La législation sur l'hygiène et la sécurité (plan de prévention).

## 13.6 Nature des prestations pour le Bâtiment SEBASTOPOL

### 13.6.a Effectifs et horaires

L'accueil doit être tenu par une personne sur les plages horaires de 8h00 à 18h00, du lundi au vendredi, tous les jours ouvrés, hors période de fermeture de TBS ; soit une amplitude horaire quotidienne de 10h00 sans interruption.

Les horaires sont réduits en période de baisse d'activité lors des mois de Juillet/Août pour une durée de 5 semaines (généralement semaine 29 à 33) de 8h30 à 13h et de 13h à 17h30.

### 13.6.b Accueil physique des visiteurs

Le personnel d'accueil est chargé d'accueillir et d'orienter les visiteurs du bâtiment administratif de TBS situé au 1 place Alfonse Jourdain à Toulouse :

- Assurer l'accueil des visiteurs dans le cadre des plages horaires définies contractuellement,
- Elaborer les permis de travail le cas échéant (entreprises extérieures),
- Enregistrer les visiteurs,
- Impression des badges "Personnels, Visiteurs/Prestataires"
- Veiller à la propreté et à la présentation de l'espace accueil et de la banque en liaison avec le Pôle Vie de Campus,
- Surveiller et approvisionner les présentoirs de documentation,
- Veiller à la bonne tenue des compositions florales et plantes vertes situées sur la banque et dans le hall d'accueil,
- Distribuer les titres de transport (Ticket TISSEO) sur demande du personnel interne, et en assurer le suivi.
- Réceptionner tous types de livraisons, viser et tamponner les bons de livraisons et avertir par téléphone ou mail les services concernés.

Le personnel d'accueil informe le Service Immobilier et Vie de Campus des éventuelles mises à jour à apporter aux supports et documents concernant le service d'accueil (arrivée de personnel intérimaire, CDD, événements etc) et procède lui-même aux mises à jour de certains de ces documents.

Le personnel d'accueil avertit le Service Immobilier et Vie de Campus de tout dysfonctionnement au sein du bâtiment SEBASTOPOL et saisit les demandes électroniques d'intervention si nécessaire.

### 13.6.c Accueil téléphonique

Le personnel d'accueil est chargé de la gestion des appels entrant au « standard » pour l'ensemble du personnel de TBS (Sites de Toulouse et Quint-Fonsegrives) :

- Qualifier les appels venant de l'extérieur afin de les orienter vers le bon interlocuteur avec le professionnalisme nécessaire,
- Réduire au maximum le temps d'attente de nos interlocuteurs à 3 sonneries avant le décroché.
- Relever et transmettre les messages en cas d'absence si nécessaire,
- Composer et transférer des numéros internationaux sur demande du personnel – garder trace de ces démarches,
- A titre d'information, le nombre d'appels entrant par jour est estimé à 100 en moyenne.

#### **13.6.d Gestion des salles de réunion**

Le personnel d'accueil est en charge de la gestion des salles de réunion ( actuellement 4 ) sous le module de réservation Outlook. Il applique la procédure en vigueur.

- Réserver les salles de réunion en interne sur demande et assurer par mail le suivi de la réservation,
- Vérifier et mettre à jour le planning de réservation des salles en temps réel,
- Préparer les salles de réunion en fonction des demandes : boissons, gobelets (fournis par TBS Education),
- Gérer le stock des besoins (dosettes café, gobelets, etc) et commander le réapprovisionnement auprès du Pôle Vie de Campus,
- Vérifier le fonctionnement et propreté de la machine à café (Salle du Petit Conseil)
  - A titre d'information, le nombre de réunion par jour est estimé à 6 en moyenne, plus 1 réunion VIP par mois pouvant inclure la gestion d'un traiteur et un dépassement horaire du poste accueil.

#### **13.6.e Gestion du courrier et des colis**

Le personnel d'accueil remplacera ponctuellement le titulaire du service courrier TBS (situé au même niveau que l'accueil 3ème étage du bâtiment).

Les missions confiées sont les suivantes :

- Le personnel du titulaire aidera ponctuellement ce personnel en cas de surcharge de travail et prendra partiellement en charge la mission courrier pendant les absences du personnel titulaire, en plus de la mission d'accueil,
- Ouvrir et dispatcher le courrier arrivant de la poste dans les bannettes des services,
- Gérer l'affranchissement du courrier au départ,
- Gérer la navette interne 3 jours par Semaine (Lundi, Mercredi et Vendredi),
- Gérer l'arrivée et le départ des colis spécifiques (coursiers, UPS, ...), et contacter les destinataires.

#### **13.6.f Gestion des clés**

Le personnel d'accueil gère la distribution et le retour des clés de certains bureaux et salles du site.

#### **13.6.g Gestion des taxis et coursiers**

Le personnel d'accueil gère la commande de taxis et coursiers sur demande des services.

#### **13.6.h Gestion des missions annexes**

Cette liste n'étant pas exhaustive, des missions annexes peuvent être confiées, telles que :

- Gérer les appels internes aux techniciens des Pôles Vie de Campus et Maintenance et Sécurité en l'absence de l'agent d'accueil du bâtiment principal (Lascrosses),
- Gérer les diffusions sur les écrans du campus en l'absence de l'agent d'accueil du bâtiment principal (Lascrosses),
- Permanences ponctuelles à l'accueil du bâtiment principal (Lascrosses),
- Aide ponctuelle aux secrétariats d'autres équipes (frappe de courriers, mise sous pli, ...),
- Mise à jour de bases de données (Gestion accès parkings, ...).

## 13.7 Nature des prestations pour le Bâtiment Lascrosses

### 13.7.a Effectifs et horaires

L'accueil doit être tenu par une personne sur les plages horaires de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h, du lundi au vendredi, tous les jours ouvrés, hors période de fermeture de TBS ; soit une amplitude horaire quotidienne de 7h00.

Les horaires sont réduits en période de baisse d'activité lors des mois de Juillet/Août pour une durée de 5 semaines de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30 dont 2 semaines de fermeture totale (généralement entre le 1er et le 15 août).

### 13.7.b Accueil physique des visiteurs

Le personnel d'accueil est chargé d'accueillir et d'orienter les visiteurs du bâtiment administratif de TBS situé au 20 boulevard Lascrosses :

- Assurer l'accueil des visiteurs dans le cadre des plages horaires définies contractuellement,
- Distribuer les titres de transport (TISSEO) sur demande du personnel interne, et en assurer le suivi.
- Enregistrer les visiteurs,
- Impression des badges "Personnels, Visiteurs/Prestataires"
- Veiller à la propreté et à la présentation de l'espace accueil et de la banque en liaison avec le Pôle Vie de Campus,
- Surveiller et approvisionner les présentoirs de documentation,
- Veiller à la bonne tenue des compositions florales et plantes vertes situées sur la banque et dans le hall d'accueil,
- Réceptionner tous types de livraisons, viser et tamponner les bons de livraisons et avertir par téléphone ou mail les services concernés.

Le personnel d'accueil informe le Services Immobilier et Vie de Campus des éventuelles mises à jour à apporter aux supports et documents concernant le service d'accueil (arrivée de personnel intérimaire, CDD, événements etc) et procède lui-même aux mises à jour de certains de ces documents.

Le personnel d'accueil avertit le Service Immobilier et Vie de Campus de tout dysfonctionnement au sein du bâtiment ENTIORE et saisit les demandes électroniques d'intervention si nécessaire.

### 13.7.c Accueil téléphonique

Le personnel d'accueil est chargé de la gestion des appels entrant :

- Qualifier les appels venant de l'extérieur afin de les orienter vers le bon interlocuteur avec le professionnalisme nécessaire,
- Réduire au maximum le temps d'attente de nos interlocuteurs à 3 sonneries avant le décroché.
- Relayer et transmettre les messages en cas d'absence si nécessaire,

### 13.7.d Gestion des colis

Gérer l'arrivée et le départ des colis spécifiques (coursiers, UPS, ...), et contacter les destinataires.

### 13.7.e Gestion des taxis et coursiers

Le personnel d'accueil gère la commande de taxis et coursiers sur demande des services.

### 13.7.f Gestion des missions annexes

Cette liste n'étant pas exhaustive, des missions annexes peuvent être confiées, telles que :

- Aide administrative au Pôle Vie de Campus pour la planification et l'organisation d'événement

interne.

- Gérer les diffusions sur les écrans du bâtiment
- Aide ponctuelle aux secrétariats d'autres équipes (frappe de courriers, mise sous pli, ...),
- Mise à jour de bases de données (Gestion accès parkings, ...)

## **13.8 Nature des prestations pour le Bâtiment ENTIORE**

### **13.8.a Effectifs et horaires**

L'accueil doit être tenu par une personne sur les plages horaires de 8h à 12h et de 13h à 17h, du lundi au vendredi, tous les jours ouvrés, hors période de fermeture de TBS ; soit une amplitude horaire quotidienne de 8h00.

Les horaires sont réduits en période de baisse d'activité du mois de Mai jusqu'au mois d'Août compris de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30 et 2 semaines de fermeture totale (généralement entre le 1er et le 15 août).

### **13.8.b Accueil physique des visiteurs**

Le personnel d'accueil est chargé d'accueillir et d'orienter les visiteurs du bâtiment administratif de TBS situé à Quint Fonsegrives :

- Assurer l'accueil des visiteurs dans le cadre des plages horaires définies contractuellement,
- Enregistrer les visiteurs,
- Impression des badges "Personnels, Visiteurs/Prestataires",
- Veiller à la propreté et à la présentation de l'espace accueil et de la banque en liaison avec le Pôle Vie de Campus,
- Surveiller et approvisionner les présentoirs de documentation,
- Veiller à la bonne tenue des compositions florales et plantes vertes situées sur la banque et dans le hall d'accueil,
- Réceptionner tous types de livraisons, viser et tamponner les bons de livraisons et avertir par téléphone ou mail les services concernés.

Le personnel d'accueil informe les Services Généraux des éventuelles mises à jour à apporter aux supports et documents concernant le service d'accueil (arrivée de personnel intérimaire, CDD, événements etc) et procède lui-même aux mises à jour de certains de ces documents.

Le personnel d'accueil avertit les Services Généraux de tout dysfonctionnement au sein du bâtiment ENTIORE et saisit les demandes électroniques d'intervention sinécessaire.

### **13.8.c Accueil téléphonique**

Le personnel d'accueil est chargé de la gestion des appels entrant :

- Qualifier les appels venant de l'extérieur afin de les orienter vers le bon interlocuteur avec le professionnalisme nécessaire,
- Réduire au maximum le temps d'attente de nos interlocuteurs à 3 sonneries avant le décroché.
- Relever et transmettre les messages en cas d'absence si nécessaire,

### **13.8.d Gestion des salles de réunion**

Le personnel d'accueil est en charge de la gestion des salles de réunion sous le module de réservation Outlook et cockpit. Il applique la procédure en vigueur.

- Réserver les salles de réunion en interne sur demande et assurer par mail le suivi de la

réservation,

- Vérifier et mettre à jour le planning de réservation des salles en temps réel,

#### **13.8.e Gestion du courrier et des colis**

Les missions confiées seront les suivantes :

- Trier et distribuer le courrier « Arrivée » livré par La Poste dans les meilleurs délais
- Gérer la navette interne 3 jours par Semaine (Lundi, Mercredi et Vendredi),
- Gérer l'arrivée et le départ des colis spécifiques (coursiers, UPS, ...), et contacter les destinataires.

#### **13.8.f Gestion des taxis et coursiers**

Le personnel d'accueil gère la commande de taxis et coursiers sur demande des services.

#### **13.8.g Gestion des missions annexes**

Cette liste n'étant pas exhaustive, des missions annexes peuvent être confiées, telles que :

- Gérer les diffusions sur les écrans du bâtiment
- Aide ponctuelle aux secrétariats d'autres équipes (frappe de courriers, mise sous pli, ...),
- Mise à jour de bases de données (Gestion accès parkings, ...),

### **14. PERIODE DE FERMETURE DE TBS EDUCATION**

Pour 2025, tous les sites toulousains de TBS EDUCATION seront fermés sur les périodes suivantes (sous réserve de modifications éventuelles ultérieures):

- Jours fériés 2024/2025 :
- 9 juin, 14 juillet, 15 août, 11 novembre, 25 décembre, 1<sup>er</sup> janvier 2026
  - Fermeture du site :
- Du 24 décembre 2025 au 1er janvier 2026

Pour les années suivantes, les dates des jours de fermeture seront communiquées au titulaire en début de chaque année.

### **15. MATERIEL NECESSAIRE POUR LA REALISATION DES MISSIONS SUR LES 2 SITES**

#### **15.1 Matériel mis à disposition du titulaire pour réaliser sa mission**

TBS EDUCATION met à la disposition du titulaire :

- Le matériel téléphonique nécessaire à la mission
- Un ordinateur de bureau fonctionnant sous environnement Windows et Office
- Le matériel informatique nécessaire à la gestion du courrier
- Le mobilier nécessaire à la mission
- Les fournitures de bureau nécessaires au bon fonctionnement de la mission.

#### **15.2 Matériel à la charge du titulaire.**

Le titulaire fournit les matrices et mains courantes nécessaires au suivi de la prestation. Le titulaire met en place une procédure de prise de poste. En cas de procédure par appel téléphonique, celui-ci ne pourra être passé qu'à partir du téléphone mis à disposition par TBS EDUCATION afin d'éviter tout contournement du dispositif.

Le titulaire fournit éventuellement un logiciel de gestion des missions du poste accueil.



## **16. QUALIFICATION DU PERSONNEL D'ACCUEIL ET CONSIGNES A RESPECTER**

### **16.1 Qualification et compétences du personnel**

Les agents d'accueil proposés par le titulaire doivent satisfaire aux critères suivants :

- Expérience professionnelle significative souhaitée,
- Connaissance et maîtrise de l'anglais professionnel d'accueil,
- Connaissance de l'espagnol serait un plus,
- Formation de SST (Sauveteur Secouriste du Travail) serait un plus,
- Capacité à communiquer verbalement et par écrit,
- Avoir une bonne moralité et être courtois(e) en toutes circonstances,
- Capacité à appréhender une situation urgente : incendie, intrusion, accident,
- Excellente présentation, tenue correcte exigée (pas d'uniforme imposé mais port d'une veste de tailleur pour les femmes ou de costume pour les hommes),
- Connaissance et maîtrise de l'informatique (Pack Office) et messagerie,
- Capacité au travail en équipe.

### **16.2 Interdictions**

Il est interdit aux agents d'accueil :

- De s'absenter du poste (néanmoins en cas d'absence imprévisible ou dûment motivée, prévenir dans les plus brefs délais la coordinatrice du service Vie de Campus),
- De quitter son poste avant la relève par l'équipe montante (dans le cas d'un retard de leur remplaçant, elle doit en aviser leur hiérarchie),
- D'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées, des stupéfiants pendant toute la durée de son service,
- De fumer et de vapoter à son poste de travail,
- De dormir, manger ou sommeiller pendant le service,
- D'emprunter le téléphone de l'entreprise pour ses besoins personnels,
- D'utiliser du matériel de TBS EDUCATION, autre que celui prévu dans les consignes générales, à des fins personnelles (informatique, vidéo, ...),
- D'écouter la radio ou de regarder la télévision pendant le service,
- De faire venir du personnel étranger à l'entreprise sur le site.

## **17. CONTROLE DE LA CONFORMITE DES PRESTATIONS DEMANDEES**

TBS EDUCATION se réserve le droit de vérifier à tout moment que le personnel en poste remplit parfaitement sa mission.

Par dérogation aux dispositions des articles 27 et suivants du CCAG FCS, le titulaire ne sera pas averti des dates et heures fixées pour les opérations de vérification.

TBS EDUCATION se réserve le droit de refuser du personnel ne correspondant pas aux exigences de qualifications du Cahier des Clauses Particulières.

TBS EDUCATION se réserve le droit de demander au titulaire le retrait et le remplacement immédiat du personnel affecté sur le site dont le comportement ou le travail serait incompatible avec la bonne réalisation des prestations demandée.

TBS EDUCATION se réserve le droit de refuser l'accès à ses locaux au personnel du titulaire dans le cas où les renseignements concernant les changements de planning et de titulaire ne lui auraient pas été communiqués par oral en cas d'absence imprévue de dernière minute ou par écrit pour des remplacements de longue durée.

## **18. CONTINUITE DU SERVICE**

### **18.1 Amplitude horaire et relais entre agents**

Le service doit être assuré sans discontinuité. Le titulaire propose la solution la plus adéquate pour couvrir la totalité des plages horaires propres à chaque bâtiment.

Le Titulaire s'engage à contrôler la présence de ses agents aux heures prévues sur le site et à faire en sorte que la ponctualité soit respectée.

L'agent d'accueil en poste ne peut quitter son poste de travail, sauf en cas de relais ou de réalisation des prestations annexes définies au présent marché.

En cas d'absence de relais, l'agent en poste prévient son employeur titulaire du marché qui doit prendre les mesures d'urgence prévues au marché.

La main courante doit consigner toutes les informations, notamment les opérations de relève des agents d'accueil du titulaire.

### **18.2 Absence et remplacement des agents**

La présence sur site des agents d'accueil aux horaires de travail définis dans le présent marché est une obligation de résultat pour le titulaire du présent marché.

Afin de garantir la continuité des services d'accueil, en cas d'absence de son agent pour quel que motif qu'il soit, le titulaire s'engage à en assurer le remplacement, dans un délai maximum de deux (2) heures calculées à compter du début de la plage horaire non assurée, sans que cela implique un surcoût de la prestation.

Les personnels de remplacement doivent avoir reçu une formation adaptée leur permettant d'assurer les prestations d'accueil téléphonique et d'accueil physique de l'agent absent.

### **18.3 Congés**

Le Titulaire s'engage à remplacer ses agents pendant les périodes de congés, sans que cela implique un surcoût de la prestation.

### **18.4 Grève et service minimum**

En cas d'arrêt de travail pour fait de grève des salariés du titulaire, ce dernier sera tenu d'exécuter obligatoirement un service minimum dont les modalités ainsi que la durée seront précisées par TBS EDUCATION.

Au-delà du délai imparti au prestataire et en cas d'impossibilité pour le titulaire du marché d'exécuter intégralement les prestations dues au titre du contrat, TBS EDUCATION y pourvoira par tous les moyens qu'il jugera utiles, aux frais, risques et périls de l'entreprise. Les mesures qui seront prises dans ce cas seront limitées à la durée de la grève.

Les sommes dues à ce titre seront recouvrées par TBS EDUCATION par tous les moyens de droit. Leur montant pourra notamment être retenu sur les factures mensuelles dues.

## **19. PERSONNEL DU TITULAIRE**

Le titulaire assure la rémunération de son personnel et les charges sociales, fiscales et autres afférentes à celle-ci. Il souscrit les assurances nécessaires pour garantir celui-ci contre les risques encourus dans l'exercice de son activité, la personne publique étant dégagée de toute obligation en la matière.

Le titulaire s'engage, en cas de nécessité et pour quelque cause que ce soit, à remplacer aussitôt le personnel initialement désigné par un personnel de qualification équivalente, étant entendu que ce changement n'a aucune incidence sur le montant des prestations.

### **19.1 Qualification du personnel du titulaire**

Le titulaire devra s'assurer que l'exécution des prestations est supervisée par un personnel parfaitement qualifié (responsable d'opération...), ayant une connaissance orale de la langue française pour la bonne prise en compte des consignes et des règles de sécurité.

### **19.2 Comportement du personnel du titulaire**

Les personnels du titulaire sont sous la responsabilité du responsable d'opération. Ils doivent se conformer aux conditions d'accès aux locaux, aux parcours et aux règles édictées par TBS EDUCATION en matière de sécurité et de discrétion. Ils doivent faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche à l'égard des tiers.

Les personnels du titulaire font preuve de réactivité, de courtoisie et de discrétion et observent une neutralité constante vis-à-vis des faits observés, dans l'exercice de leur fonction.

Ils respectent le règlement intérieur des sites sur lesquels ils assurent une prestation d'accueil.

TBS EDUCATION peut interdire l'accès à ses locaux et de demander le remplacement du personnel à tout hôte ou hôtesse qui ne respecterait pas ces stipulations notamment en cas de violence verbale et physique.

### **19.3 Changement de personnel**

Toute modification du personnel doit faire l'objet d'une information préalable à l'acheteur au minimum 5 jours ouvrés avant son arrivée sur le site. Toute information concernant des modifications pouvant intervenir dans la composition du personnel et après accord de TBS EDUCATION doit être inscrite dans le cahier de consignes.

Dans tous les cas, le titulaire procède au remplacement par une personne de compétences et qualifications équivalentes.

### **19.4 Responsabilité du titulaire du fait de son personnel**

Le titulaire est responsable des accidents survenant par le fait de son personnel, des dégâts produits à l'occasion de l'exécution des prestations, ainsi que des vols ou des indiscrétions qui pourraient être commis par ses préposés. Il est responsable de son personnel en toutes circonstances et pour quelque cause que ce soit.

Tout manquement à l'obligation de discrétion ainsi que toute disparition momentanée ou irrémédiable de documents justifient la mise en oeuvre immédiate, à l'encontre du titulaire, des poursuites prévues par les articles 77, 80-3, 378 et 418 du code pénal.

### **19.5 Hygiène et sécurité**

Le titulaire veille à ce que ses employés aient toujours une tenue de travail correcte et adaptée aux besoins.

Le titulaire est responsable de la formation de ses employés aux règles d'Hygiène et de Sécurité et de leur discipline. Tout incident en la matière est porté immédiatement à la connaissance de la personne responsable du marché ou de son représentant.

Un plan de prévention et un protocole de sécurité seront établis entre le titulaire et TBS EDUCATION avant tout commencement d'exécution.

## **20. DEFINITION DE LA PRESTATION A BONS DE COMMANDE**

Toulouse Business School peut avoir besoin de prestations complémentaires dans le cadre d'accueil spécifique en dehors des heures de la prestation ou lors d'événements exceptionnels.

- Prestation complémentaire à la prestation d'accueil : heures supplémentaires par rapport à l'amplitude indiquée pour chaque site.
- Prestation événementielle supplémentaire assurée en dehors du cadre de la prestation. Selon les critères suivants :
  - Hôtesse bilingue français/anglais,
  - Hôtesse en uniforme.

Ces prestations seront traitées à bons de commande sur la base des prix unitaires indiqués au bordereau des prix.

## **21. CONTROLE QUALITE**

Les modalités détaillées ci-après pourront être complétées par les mesures proposées par le titulaire lors de la réunion de lancement et acceptées conjointement dans le PV de la réunion qui deviendra alors une annexe du présent CCP.

### **21.1 Autocontrôles**

Le titulaire effectue ses propres autocontrôles selon les procédures exposées dans le mémoire technique. Le titulaire doit en outre s'assurer régulièrement du suivi qualité de ses prestations en effectuant ses propres opérations de vérifications.

TBS EDUCATION peut, s'il le souhaite, participer aux autocontrôles effectués par le prestataire sans que celui-ci ne puisse intervenir.

A la fin de chaque opération d'autocontrôle, le titulaire doit faire contresigner l'autocontrôle par le représentant de TBS EDUCATION. En cas d'absence de celui-ci, le titulaire doit y apposer la mention « Absence du représentant de TBS EDUCATION ».

Dès lors que des écarts ont été constatés entre les éléments ayant fait l'objet de l'autocontrôle et les obligations contractuelles, le titulaire engage les actions correctives nécessaires dans un délai maximum de 7 jours calendaires à compter de la date à laquelle le dysfonctionnement a été constaté.

Dans les 7 jours calendaires qui suivent le jour de réalisation de l'autocontrôle, le titulaire transmet à TBS EDUCATION, par tout moyen permettant d'avoir date certaine, les grilles d'autocontrôles correspondantes.

### **21.2 Contrôles contradictoires programmés**

TBS EDUCATION peut demander au titulaire la réalisation de contrôles contradictoires, selon la méthodologie et la fréquence proposées par le titulaire lors de la réunion de lancement.

Le contrôle contradictoire a pour objectif de faire un état des dysfonctionnements.

Les contrôles contradictoires sont réalisés selon le planning et la méthodologie définis lors de la réunion de lancement. La date effective des contrôles est confirmée par TBS EDUCATION au minimum 48 heures avant la réalisation de celui-ci. Le titulaire et TBS EDUCATION doivent impérativement être présents lors de la réalisation des contrôles contradictoires programmés.

Dans les 15 jours calendaires qui suivent la fin de la période d'évaluation, le titulaire transmet à TBS EDUCATION les résultats correspondants.

### 21.3 Constat d'anomalie

Le suivi, la vérification des prestations et la remontée des anomalies sont réalisés par TBS EDUCATION via le constat d'anomalies dont le modèle type sera déterminé en réunion de lancement.

## PARTIE 3 - DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

### 22. PILOTAGE DU MARCHE

#### 22.1 Interlocuteur dédié pour TBS EDUCATION

Le responsable d'exécution désigné par TBS EDUCATION pour la prestation est :

Nathalie MOMI  
Coordinatrice Vie de Campus  
[n.momi@tbs-education.fr](mailto:n.momi@tbs-education.fr)  
05.61.29.49.81

#### 22.2 Interlocuteur dédié pour le titulaire

Le titulaire s'engage à désigner au plus tard 5 jours après la notification du marché, un interlocuteur référent pour l'exécution du marché et les échanges avec le Responsable désigné par TBS EDUCATION. Il transmettra son nom et ses coordonnées professionnelles.

Si cette personne n'est plus en mesure d'accomplir sa mission, le titulaire doit en aviser immédiatement TBS EDUCATION. A ce titre obligation lui est faite de désigner un remplaçant et d'en communiquer le nom et les titres sans délai.

En cas d'inadéquation constatée unilatéralement, TBS EDUCATION se réserve le droit de demander son remplacement.

#### 22.3 Réunion de lancement

Après la notification du marché, une réunion de lancement se tiendra dans les locaux de TBS EDUCATION ou par entretien téléphonique.

Au cours de cette réunion, toutes les questions concernant la prestation pourront être évoquées afin de réduire les difficultés nées de l'exécution de ce marché.

L'objectif est de finaliser l'organisation du déroulement des prestations et de :

- présenter les différents interlocuteurs,
- échanger sur la rédaction des consignes,
- présenter le planning global des prestations annuelles et le matériel mis à disposition,
- présenter la méthodologie des contrôles contradictoires et des autocontrôles,
- déterminer la fréquence des contrôles contradictoires et des autocontrôles,
- définir le planning des réunions de suivi des prestations annuelles,
- présenter l'état des lieux et les mesures de sécurité,
- définir les indicateurs d'activité.

#### 22.4 Réunions de suivi

Une réunion mensuelle est organisée entre le représentant du titulaire et la Coordinatrice Vie de Campus de TBS EDUCATION, afin d'assurer le suivi de l'ensemble de la prestation :

- Déroulement des missions,
- Les dysfonctionnements et les problèmes rencontrés,
- Planning du personnel en poste (titulaire et remplaçants),

- Les formations effectuées.

Les points suivants doivent faire partie intégrante d'un compte rendu fourni lors de ces réunions :

- Nombre d'appels entrant : par mois et moyenne par jour.
- Nombre de visiteurs reçus : par mois et moyenne par jour.

TBS EDUCATION attend du titulaire une proposition d'optimisation des missions et éventuellement de la mise en place de logiciel de gestion susceptible d'améliorer efficacement le dispositif en place et le suivi de la prestation.

## **23. EMISSION DES BONS DE COMMANDE**

**La prestation ne peut être exécutée qu'après l'envoi au titulaire d'un bon de commande.**

Le bon de commande est émis et signé par voie électronique puis adressé au titulaire par courrier électronique.

Seuls les bons de commande signés par le représentant du pouvoir adjudicateur ou son délégataire pourront être honorés par le ou les titulaires.

**Le Titulaire est informé que s'il réalise une prestation sans avoir reçu préalablement un bon de commande, il peut se voir refuser le règlement de cette prestation.**

Le bon de commande comportera les mentions suivantes :

- La référence du présent marché
- La date et le numéro du bon de commande ;
- La nature et la description de la prestation à réaliser ;
- Les dates et lieux d'exécution de la prestation
- le délai d'exécution ;
- Le montant du bon de commande en € HT et € TTC;

## **24. OPERATIONS DE VERIFICATION – RECEPTION**

Les opérations de vérifications et de réception seront effectuées conformément aux articles 27 et suivants du CCAG FCS.

## **25. MODALITES D'ETABLISSEMENT DES PRIX**

### **25.1 Forme des prix**

Le marché comporte :

- Une partie forfaitaire traitée à prix global et forfaitaire annuel.  
Pour faciliter la facturation, le titulaire indiquera dans l'acte d'engagement le forfait mensuel lissé qui est appliqué, indépendamment du nombre de jours d'exécution de la prestation et des périodes de fermeture de TBS EDUCATION.
- Une partie à bons de commande traitée sur la base des prix unitaires indiqués à l'acte d'engagement.

## 25.2 Révision des prix

Les prix sont réputés **fermes la première année du marché**.

A partir de la deuxième année et ensuite en cas de reconduction, les prix seront révisables annuellement selon les modalités ci-après :

### ➤ Mois d'établissement des prix du marché

Les prix figurant dans le document « bordereau des prix » annexe de l'acte d'engagement sont réputés établis aux conditions économiques du mois de dépôt des offres.

### ➤ Modalités de révision des prix :

La révision de prix reposera sur l'Indice ICHTrev-TS – Services administratifs, soutien.

$$P = P_o \times (0.15 + 0.85 (S/S_o))$$

Avec:

P : prix révisé

P<sub>o</sub> : prix indiqué dans le document « Décomposition du prix » annexe à l'acte d'engagement

S : dernier indice l'indice « ICHTrev-TS – Services administratifs, soutien » publié à la date de la révision de prix

S<sub>o</sub> : dernier indice l'indice « ICHTrev-TS – Services administratifs, soutien » publié à la date de remise des offres

### 25.2.a Clause butoir

L'évolution du prix résultant de la révision des prix sera limitée à une augmentation de 3% maximum par an.

### 25.2.b Clause de sauvegarde

TBS EDUCATION se réserve la possibilité de résilier, sans indemnité pour le titulaire, la partie non exécutée du marché, dans le cas où la révision des prix conduirait à une augmentation supérieure à 3% d'une période à l'autre.

### 25.2.c Modalités de révision

Le titulaire devra solliciter par écrit avec confirmation de réception l'application de la révision des prix au plus tard deux mois avant le commencement de la période de reconduction du marché, avec effet à la date de révision, et adressera au Service Achats de TBS EDUCATION sa demande en la justifiant par application de la formule ci-dessus.

La demande de révision des prix devra être adressée aux coordonnées suivantes :

Vincent Cuny  
Assistant Achat  
[v.cuny@tbs-education.fr](mailto:v.cuny@tbs-education.fr)

La révision de prix, acceptée par TBS EDUCATION ne nécessite ni la signature d'un avenant, ni la signature d'une annexe.



## 26. CONTENU DES PRIX

Les prix sont réputés comprendre toutes charges fiscales, parafiscales, ainsi que tous les frais afférents à l'assurance et au transport, ainsi que d'une façon générale tous frais nécessaires pour la mise en œuvre des dispositions nécessaires à la réalisation des prestations du marché.

Le titulaire est par ailleurs réputé avoir parfaitement pris connaissance des conditions de réalisation des prestations sur les sites (notamment moyens d'accès et moyens à mettre en œuvre pour les respecter, particularité des sites...).

Les prestations faisant l'objet du marché seront réglées par application des prix HT dont le libellé est donné dans l'acte d'engagement. La TVA sera celle en vigueur en France aux jours des prestations. L'unité monétaire contractuellement utilisée est : L'EURO €.

## 27. MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

### 27.1 Adresse de facturation

Les factures détaillées afférentes au paiement des prestations seront envoyées à l'adresse suivante :

**TBS EDUCATION**  
**Service Comptabilité**  
[comptafactures@tbs-education.fr](mailto:comptafactures@tbs-education.fr)  
1 place Alphonse Jourdain – CS 66810  
31068 TOULOUSE CEDEX 7

### 27.2 Contenus des demandes de paiement

Outre les mentions légales, ces factures porteront les indications suivantes :

- La date de la facture ;
- le nom ou la raison sociale du créancier ;
- le cas échéant, la référence d'inscription au répertoire du commerce ou des métiers ;
- le cas échéant, le numéro de SIREN ou de SIRET ;
- le numéro du compte bancaire ou postal ;
- **le numéro du marché ;**
- **le numéro du bon de commande.**
- Le site concerné ;
- la date de livraison ;
- la nature des fournitures livrées ;
- la désignation de l'organisme débiteur
- le montant des prestations admises, établi conformément aux stipulations du marché, hors TVA
- les montants et taux de TVA légalement applicables ou le cas échéant le bénéfice d'une exonération ;
- Tout rabais, remises, ristournes ou escomptes acquis et chiffrables lors du marché et directement liés au marché ;
- le montant total TTC des prestations livrées ou exécutées ;
- la date de facturation.
- en cas de groupement conjoint, pour chaque opérateur économique, le montant des prestations effectuées par l'opérateur économique ;
- en cas de sous-traitance, la nature des prestations exécutées par le sous-traitant, leur montant total hors taxes, leur montant TTC ainsi que, le cas échéant, les variations de prix établies HT et TTC ;

- le cas échéant, les indemnités, primes et retenues autres que la retenue de garantie, établies conformément aux stipulations du marché.

**Les factures devront impérativement comporter la référence du bon de commande.  
A défaut, les délais de paiement seront suspendus jusqu'à la mise en conformité de la facture.**

La date de réception du mail ou la mention « *courrier arrivé le....* » apposé par TBS EDUCATION seul fera foi de la date effective de réception de la facture et le délai de paiement ne commencera à courir qu'à compter de cette date, sous réserve de la conformité de la facture.

#### **27.2.a Acceptation du montant de la facture**

TBS EDUCATION vérifie le montant indiqué sur la facture. Il le complète éventuellement en calculant les pénalités et les réfections imposées.

Le montant de la somme à régler au titulaire est arrêté par TBS EDUCATION. Il est notifié au titulaire si le décompte, la facture ou le mémoire a été modifié ou s'il a été complété comme il est dit à l'alinéa précédent. Passé un délai de trente jours à compter de cette notification, le titulaire est réputé, par son silence, avoir accepté ce montant.

#### **27.2.b Modalités de paiement en cas de groupement**

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations.

En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, géré par le mandataire du groupement.

#### **27.2.c Délai de paiement**

Le paiement s'effectue par virement 30 jours au plus tard après l'arrivée de chaque facture conforme.

La facture est réputée conforme quand les conditions de forme et de fonds sont remplies.

Toute réception de facture non conforme entraînera la suspension des délais de paiement. Le titulaire sera informé des compléments à fournir ou des modifications à apporter à sa facture.

Toutes autres conditions, concernant la facturation et le règlement, même prévues sur la facture ne sauraient être opposées au pouvoir adjudicateur.

Le défaut de paiement dans le délai susmentionné donne droit au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros et fait courir de plein droit, et sans autre formalité, des intérêts moratoires au bénéfice du Titulaire. Ils courent à partir du jour suivant l'expiration du délai global jusqu'à la date de mise en paiement du principal, incluse.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement principal la plus récente avant le premier jour calendaire du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, augmenté de huit points.

Le Titulaire ne pourra, en aucun cas, se prévaloir d'un retard de paiement, pour suspendre ou interrompre l'exécution des prestations qui lui incombent en application du présent marché.

#### **27.2.d Modalités de paiement en cas de désaccord**

En cas de présentation d'une facture non conforme, ce délai peut être suspendu une fois.

Cette suspension fait l'objet d'une notification au Titulaire par tout moyen écrit. Elle précise les raisons qui, imputables au Titulaire, s'opposent au paiement ainsi que les pièces à fournir ou à compléter. Le délai global de paiement est alors suspendu jusqu'à la réception par TBS EDUCATION, de la totalité des justifications qui ont été réclamées au Titulaire.

A compter de la réception de ces justifications, court un nouveau délai de 30 jours.

## **27.3 Coordonnées bancaires du titulaire – RIB**

### **27.3.a Coordonnées bancaires du titulaire ou du mandataire du groupement**

FJOINDRE OBLIGATOIREMENT UN RIB EN ANNEXE A L'ACTE D'ENGAGEMENT

Les avis de virement sont adressés à l'établissement réalisant les prestations mentionnées au bon de commande. TBS EDUCATION se libérera des sommes dues aux sous-traitants payés directement en faisant porter les montants aux crédits des comptes désignés dans les déclarations de sous-traitance.

### **27.3.b Coordonnées bancaires des autres membres du groupement conjoint**

En cas de groupement conjoint, le titulaire a joint un relevé d'identité bancaire ou postal pour chacun des membres du groupement.

### **27.3.c Modification des coordonnées bancaires**

En cas de modification des coordonnées bancaires en cours d'exécution du marché, le titulaire doit impérativement dans les plus brefs délais, notifier ce changement au service comptabilité et fournir le nouveau RIB correspondant.

## **28. AVANCE**

Le versement d'une avance forfaitaire et son remboursement sont prévus selon les modalités stipulées aux articles R2191-3 et suivants du code de la commande publique.

## **29. ACOMPTE**

Aucun versement d'acompte n'est prévu durant l'exécution du marché. La prestation fera l'objet d'une facturation unique à l'issue de la réception conforme de chaque commande.

## **30. PENALITES**

Les engagements du titulaire dans son offre sont impératifs.

Tout manquement du titulaire à ses obligations peut donner lieu à pénalité, sans mise en demeure préalable, des pénalités.

La mauvaise exécution et/ou l'exécution partielle des prestations équivalent à une non-exécution des prestations pouvant donner lieu à la mise en œuvre de pénalités. Cette application n'est pas automatique et sera, dans la mesure du possible, toujours l'objet d'échanges préalables avec le titulaire dans l'objectif d'une rectification des irrégularités et d'une augmentation constante de la qualité des prestations.

Les pénalités ne présentent aucun caractère libératoire. Le titulaire est donc intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités. Il ne saurait se considérer comme libéré de son obligation, du fait du paiement desdites pénalités.

Les pénalités sont directement imputées sur les sommes dues au titre des prestations déjà effectuées, si elles n'ont pas été payées, ou sur les sommes dues au titre des prestations à venir.

L'application de pénalités est effectuée sans préjudice de la faculté de TBS EDUCATION de prononcer toute autre sanction contractuelle et notamment de faire réaliser tout ou partie du marché aux frais et risques du titulaire.

Les montants des pénalités s'entendent hors taxe.

### 30.1 Pénalités de retard

Par dérogation aux dispositions du CCAG, en cas de retard dans la prise de fonction ou d'absence de l'agent, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, la pénalité suivante :

- **Retard dans la prise de fonction de chaque agent supérieur à 15 minutes :**
  - A compter du 1<sup>er</sup> retard constaté : pénalité automatique de 50€
  - Au-delà de 2 retards constatés : pénalité automatique de 150€
- **Absence d'un agent non remplacé**
  - A compter de la 1<sup>ère</sup> ½ journée d'absence non remplacée : pénalité automatique de 150 € par ½ journée
  - Au-delà de 2 ½ journée d'absence non remplacée : pénalité automatique de 300 € par ½ journée

**Commenté [MP1]:** Prévoir les cas où l'hotesse ne vient pas du tout pour la journée ou la demi journée et n'est pas remplacée par une volante dans les délais prévus

### 30.2 Pénalités générales

- Retard ou non présence à une réunion : par manquement constaté 30 €
- Non transmission des plannings : par manquement constaté 30 €
- Non-respect ou non application d'une consigne permanente du site : par manquement constaté 100 €
- Défaut de réalisation des formations initiales sur le site (formation initiale au poste et au site) : par manquement constaté 100 €
- Défaut de formation d'un personnel remplaçant : par manquement constaté 100 €
- Non remise de la liste du personnel dans les délais contractuels : par manquement constaté 100 €
- non mise à disposition de cahier de consignes et/ou de procédure et du cahier de liaison et/ou registre ou de leurs versions électroniques : par manquement constaté 100 €
- Non remise des résultats des autocontrôles et des contrôles contradictoires : par manquement constaté 100 €
- Absence d'une tenue de travail conforme au choix de l'acheteur : par manquement constaté 50 €
- Non mise en place des actions correctives/non intervention du titulaire suite à un manquement constaté : par manquement constaté 100 €

**Commenté [MN2]:** Voir si pénalité dans le cas où la personne n'est pas formée

**Commenté [MP3R2]:** Rajouté 🙄

### 30.3 Pénalités en cas de manquement à la réglementation relative au travail dissimulé

Dans le cas où le pouvoir adjudicateur est informé par un agent de l'inspection du travail que le titulaire du marché ne s'acquitte pas des formalités mentionnées aux articles L. 8221-3 à L. 8221-5 du code du travail, il pourra lui appliquer une pénalité fixée, par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG-FCS, à 500,00 € par jour calendaire dans les conditions suivantes.

Cette pénalité sera appliquée si, après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception, de faire cesser sa situation irrégulière, le titulaire n'apporte pas au pouvoir adjudicateur la preuve qu'il a mis fin à la situation délictuelle. A défaut de correction des irrégularités signalées dans le délai de quinze jours, le pouvoir adjudicateur en informe l'agent de l'inspection du travail auteur du signalement et peut appliquer la pénalité prévue au marché jusqu'à ce que le titulaire apporte au pouvoir adjudicateur la preuve qu'il a mis fin à la situation délictuelle.

Le pouvoir adjudicateur pourra rompre le contrat, sans indemnité, aux frais et risques du titulaire du marché.

### 30.4 Modalités d'application des pénalités

Par dérogation à l'article 14-1-3 du C.C.A.G.-F.C.S., le titulaire ne peut être exonéré des pénalités dont le montant cumulé est inférieur à 300 euros HT.

Le montant total des pénalités encourues est plafonné à 20 % de la valeur mensuelles des prestations, hors pénalités suivantes :

- Pénalités en cas de manquement à la réglementation relative au travail dissimulé
- Pénalités liées à la sous-traitance

## 31. RESPONSABILITE ET SECURITE

Le titulaire est responsable de l'ensemble des prestations jusqu'à leur admission par le pouvoir adjudicateur.

En aucun cas, le titulaire ne peut se retrancher derrière la défaillance ou la faute de ses préposés, de ses sous-traitants, de ses transporteurs ou de ses fournisseurs pour atténuer ou supprimer sa responsabilité.

En conséquence, il lui appartient de souscrire une police d'assurance prévoyant la prise en charge des conséquences des éventuels dommages dont il aurait à répondre dans le cadre de l'exécution du marché.

Le titulaire fait son affaire des franchises éventuellement prévues dans les polices d'assurance qu'il a ou aura souscrites. L'administration se réserve, à tout moment, la possibilité de demander au titulaire la production de ses polices d'assurance ainsi que la preuve de versement des primes correspondantes.

## 32. CONFIDENTIALITE

Le titulaire du marché s'engage à considérer comme strictement confidentielles et garder secrètes toutes les informations orales ou écrites qui auraient été portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché.

Le titulaire s'engage à ne pas utiliser ses connaissances sur les matériels, les logiciels et les prestations objet du présent marché, sans l'accord de TBS, pour accéder ou aider un tiers à accéder aux informations stockées dans les mémoires, qu'il s'agisse de données ou de programmes.

Le titulaire porte à la connaissance de TBS EDUCATION les cas où, au cours de ses interventions, il aurait accédé fortuitement aux dites informations, et s'engage, dans ce cas, à ne pas les utiliser pour lui-même ou pour un tiers.

Le titulaire et son personnel sont tenus par une stricte obligation de secret et de discrétion, et s'engagent :

- A préserver la confidentialité de toutes les informations qui pourront être communiquées, échangées et/ou recueillies et/ou intégrées dans des documents créés dans le cadre de l'exécution des prestations, objet du marché ;
- A traiter comme strictement confidentiels toutes les informations et tous documents dont ils auront connaissance, de quelque façon et sous quelque forme que ce soit, et désignés comme confidentiels au moment de leur révélation :
  - o lors de l'exécution des prestations et plus particulièrement au cours des entretiens menés et/ou des réunions de travail au sein de TBS EDUCATION et auprès des différents interlocuteurs rencontrés,
  - o qui leur ont été transmises ou qui seront transmises concernant directement et
  - o indirectement l'organisation et la stratégie de TBS EDUCATION , les courriers sous forme papier et électronique, fiches de procédures internes à TBS EDUCATION . Ainsi le titulaire s'engage à les protéger s'il en était le destinataire sous toute forme que ce soit dans des

conditions de protection suffisantes pour que les termes du présent article soient respectés.

- A n'en faire aucune copie ou reproduction, sous quelque forme que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse et écrite de TBS EDUCATION ;
- A ne les révéler ni n'en faire état, directement ou indirectement, à aucun Tiers. Le titulaire est tenu de ne pas communiquer à des Tiers, sans l'accord écrit préalable et express du Directeur de TBS EDUCATION :
  - o les courriers sous forme papier et électronique, fiches de procédures, les documents de travail, les dossiers d'études, les entretiens, les notes et d'une façon plus générale,
  - o tous dossiers et documents qui lui auront été communiqués à titre confidentiel au cours de l'exécution de sa mission de recrutement au sein de TBS EDUCATION,
  - o tous documents établis dans le cadre de la réalisation de sa mission.

Le titulaire reconnaît que toute divulgation léserait les intérêts de TBS EDUCATION et engagerait sa responsabilité. Tout manquement à cette obligation de confidentialité est, sans préjudice des éventuelles poursuites pénales engagées à son encontre par TBS EDUCATION, susceptible d'entraîner la résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire.

L'obligation de confidentialité s'impose au titulaire, à ses personnels comme à ses sous-traitants éventuels pour toutes les informations qu'il a recueillies à l'occasion du présent marché.

Cette obligation s'étend à tous les renseignements de quelque nature et sur quelque support que ce soit dont le titulaire et ses préposés auraient eu connaissance dans le déroulement du présent marché ainsi qu'à l'ensemble de la prestation.

### **33. RÉSILIATION**

La résiliation du marché est soumise aux dispositions du Chapitre 7 du CCAG-FCS.

Il sera fait, le cas échéant, application des articles 38 à 45 inclus du CCAG-FCS avec les précisions suivantes.

Le pouvoir adjudicateur peut, à tout moment, mettre fin à l'exécution de l'accord-cadre avant l'achèvement de celui-ci :

- soit pour événements extérieurs au marché, dans les conditions mentionnées à l'article 39 du CCAG/FCS,
- soit pour événements liés aux marchés dans les conditions mentionnées à l'article 40 du CCAG/FCS,
- soit pour motif d'intérêt général dans les conditions mentionnées à l'article 42 du CCAG/FCS,
- soit pour faute du titulaire dans les conditions mentionnées à l'article 41 du CCAG/FCS et des cas complémentaires indiqués ci-dessous :
  - en cas d'atteinte du plafond de pénalité suivant : 3 000 € toutes pénalités confondues ;

- en cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles L.2142-1, R.2142-3, R.2142-4 et R.2143-3 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 à 8 du code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du code de la commande publique.

Dans tous les cas, la résiliation prendra effet à la date fixée dans la décision prise par le pouvoir adjudicateur, et ne donne lieu à aucune indemnité (par dérogation aux articles 38 et 42 du CCAG/FCS).

De plus, à compter de 30 jours ouvrés de retard dans l'exécution des prestations, TBS EDUCATION se réserve le droit de résilier le marché aux torts du titulaire, sans mise en demeure préalable, formalités, ni paiement d'indemnité.

## **34. SITUATION FISCALE ET SOCIALE DU TITULAIRE**

### **34.1 Obligations du titulaire**

Le Titulaire s'engage à fournir tous les 6 mois à compter de la notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les pièces et attestations ci-dessous :

- Les pièces mentionnées à l'article D. 8222-5 du code de travail, si le Titulaire est établi ou domicilié en France, et D. 8222-7, D. 8222-8 et R.1263-12 dudit code, si le Titulaire est établi ou domicilié à l'étranger.
- Les pièces mentionnées aux articles D.8254-2 à D8254-5 du code du travail.

TBS EDUCATION s'assurera de l'authenticité auprès des organismes de recouvrement compétents.

Après mise en demeure restée infructueuse, la non-production ou la production incomplète ou erronée de ces documents pourra entraîner la résiliation du marché aux torts exclusifs du Titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à indemnité. Le cas échéant, TBS EDUCATION se réserve la possibilité de prononcer l'exécution des prestations aux frais et risques du Titulaire.

La mise en demeure est notifiée par tout moyen permettant de donner une date certaine à sa réception par le Titulaire et notamment par lettre recommandée avec avis de réception. Elle est assortie d'un délai d'exécution. A défaut d'indication de délai dans la mise en demeure, le Titulaire dispose d'un délai d'un mois à compter de la notification de la mise en demeure pour satisfaire à ses obligations.

### **34.2 Remise des documents listes ci-dessus : E-ATTESTATIONS**

Le titulaire domicilié en France doit déposer ces documents sur la plateforme en ligne mise à disposition gratuitement par TBS EDUCATION, à l'adresse suivante : <http://www.e-attestations.fr>

## **35. MODIFICATION DU MARCHE**

Les articles R2194-1 à R2194-10 2016 précisent les conditions selon lesquelles le présent marché public peut être modifié.

## **36. EVOLUTIONS ADMINISTRATIVES ET TECHNOLOGIQUES**

### **36.1 Evolutions administratives**

Au cours de l'exécution du marché public, le Titulaire informe par écrit TBS EDUCATION de toute modification de désignation de Prestations objets du présent marché public. TBS EDUCATION prend acte de la modification demandée par écrit, sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant dès lors que la modification souhaitée n'a pour objet que la stricte correction d'une erreur matérielle dans la désignation de la Prestation considérée, ou l'attribution d'une nouvelle référence à cette Prestation dont la nature et le prix demeurent par ailleurs inchangés.

### **36.2 Modifications relatives au titulaire**

En cas de modification de sa dénomination sociale, le Titulaire doit impérativement en informer TBS EDUCATION par écrit et communiquer un extrait du registre du commerce et des sociétés mentionnant ce changement, dans les plus brefs délais.

Le marché public ne peut en aucun cas, faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, sauf accord écrit et préalable du pouvoir adjudicateur. De même, le transfert du marché public à la société née de la fusion ou de l'absorption du Titulaire ne peut s'opérer de plein droit sans agrément préalable du pouvoir adjudicateur.

Dans ces cas, le Titulaire doit en informer TBS EDUCATION dans les plus brefs délais et produire l'ensemble des documents et renseignements suivants, concernant la nouvelle entreprise à qui le marché public est cédé :

- Une copie de l'acte de fusion ou d'absorption définitif déposé au greffe du Tribunal de Commerce territorialement compétent ;
- Une copie de l'annonce légale ;
- Les attestations fiscales ;
- Les pièces mentionnées à l'article D. 8222-5 du code de travail, si le Titulaire est établi ou domicilié en France, ou D. 8222-7 et D. 8222-8 dudit code, si le Titulaire est établi ou domicilié à l'étranger ;
- Les pièces mentionnées à l'article D. 8254-4 du code du travail ;
- Une attestation d'assurance « responsabilité civile professionnelle » en cours de validité établie par la compagnie d'assurance de l'entreprise ;
- Le pouvoir de la personne habilitée à engager la société cessionnaire ;
- Un relevé des nouvelles coordonnées bancaires de la société cessionnaire ;
- Un extrait du registre du commerce et des sociétés original datant de moins de trois mois faisant apparaître la fusion - absorption de la société Titulaire ;
- Les justifications de références identiques à celles demandées dans l'avis d'appel public à la concurrence et le règlement de la consultation au Titulaire du marché public.
- La cession du marché public acceptée par le RPA fera l'objet d'un avenant conclu entre TBS EDUCATION, la société cessionnaire et la société cédante constatant le transfert du marché public au nouveau Titulaire.

### **37. EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES**

L'exécution aux frais et risques s'effectue dans les conditions prévues au CCAG de référence. La résiliation du marché est soumise aux dispositions du Chapitre 7 du CCAG-FCS.

De plus, à compter de 30 jours ouvrés de retard dans l'exécution des prestations, TBS EDUCATION se réserve le droit de résilier le marché aux torts du titulaire, sans mise en demeure préalable, formalités, ni paiement d'indemnité.

### **38. ASSURANCES ET RESPONSABILITE**

Le titulaire est responsable de l'ensemble des prestations jusqu'à leur admission par le pouvoir adjudicateur.

En aucun cas, le titulaire ne peut se retrancher derrière la défaillance ou la faute de ses préposés, de ses sous-traitants, de ses transporteurs ou de ses fournisseurs pour atténuer ou supprimer sa responsabilité.

Il appartient également au titulaire de souscrire une police d'assurance prévoyant la prise en charge des conséquences des éventuels dommages dont il aurait à répondre dans le cadre de l'exécution du marché. Il devra justifier, avant la passation du marché et à première demande, être assuré auprès d'une compagnie notoirement solvable au titre de sa responsabilité civile, tant pour lui-même que pour son personnel.

Le titulaire fait son affaire des franchises éventuellement prévues dans les polices d'assurance qu'il a ou aura souscrites. L'administration se réserve, à tout moment, la possibilité de demander au titulaire la production de ses polices d'assurance ainsi que la preuve de versement des primes correspondantes.

Le titulaire s'engage à informer expressément le pouvoir adjudicateur de toute modification de son contrat d'assurance.

### **39. COMPETENCE TERRITORIALE ET DROIT APPLICABLE**

En aucun cas, les contestations survenant entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire du marché ne peuvent être invoquées par ledit titulaire comme cause d'arrêt, définitif ou momentané, des prestations prévues dans le marché.



En cas de litige ne recevant pas de solution amiable, le tribunal de Toulouse est seul compétent et la loi française est seule applicable.

#### **40. PROTECTION DES DONNEES**

Dans le cadre de ses rapports avec le **titulaire, TBS EDUCATION** en qualité de responsable de traitement, peut être amené à traiter les données à caractère personnel du **titulaire** et de ses personnels pour les besoins de l'exécution du présent **marché**, traitements se rapportant à la gestion des achats, des fichiers de fournisseurs, la gestion des contacts, le contrôle de la conformité sociale et fiscale du **titulaire**, l'évaluation de l'exécution du contrat, le paiement et la comptabilité, l'évaluation de la situation des fournisseurs, et la gestion des contentieux et réclamations.

Le **titulaire** informe ses personnels que leurs données sont traitées pour les finalités précitées et garantit cette information à **TBS EDUCATION**.

Ces traitements sont effectués sur les bases légales de l'exécution de la présente convention, de ses obligations légales et de son intérêt légitime à mettre en œuvre des traitements de suivi, reporting, statistiques et de pilotage.

Ces données sont destinées à **TBS EDUCATION, son personnel habilité et sous-traitants**.

**La durée de conservation des informations est de 5 ans** à compter de la fin du marché et en cas de contentieux jusqu'à exécution de la décision devenue définitive.

Toute personne concernée par le traitement dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement des données, d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité des données ; ainsi que d'un droit d'opposition et d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem, qu'elle peut exercer auprès de **TBS EDUCATION** – Service DPO – 1 place Alfonse Jourdain 31058 Toulouse ou à l'adresse : [dpo@tbs-education.fr](mailto:dpo@tbs-education.fr). En ce qui concerne les directives générales, elles pourront être adressées à un tiers qui sera désigné par Décret.

Dans le cadre de l'exercice des droits, la personne doit justifier de son identité par tout moyen. En cas de doute sur celle-ci, In li pourra demander de fournir des informations supplémentaires apparaissant nécessaires à son identification, y compris la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature.

Toute personne concernée par le traitement a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et notamment de la Commission nationale Informatique et libertés (ci-après « CNIL »).

Le **titulaire** garantit TBS du respect des obligations légales et réglementaires lui incombant au titre de la protection des données à caractère personnel s'agissant des traitements qu'il effectuerait lui-même, pour son propre compte, par des moyens et pour des finalités qu'il détermine seul.