

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES (CCAP)

Marché n° PF_2025-050

**Prestations de service d'agence de voyages pour l'Institut
national du service public (INSP)**

MARCHE DE SERVICES

**Marché passé selon la procédure d'appel d'offre ouvert
Articles R. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du code de la commande publique**

SOMMAIRE

Article 1 - Dispositions générales	4
1-1- Forme, décomposition et montant du marché	4
1-2- Durée du marché.....	4
1-3- Réalisation de prestations de services similaires	4
1-4- Sous-Traitance.....	4
Article 2 - Pièces contractuelles	5
Article 3 - Modalités d'exécution des prestations	5
3-1- Lieu d'exécution	5
3-2- Délais d'exécution	5
Article 4 - Utilisation des résultats et propriété intellectuelle.....	6
Article 5 - Confidentialité et protection et traitement des données à caractère personnel .	6
Article 6 - Prix et règlement.....	7
6-1- Emission et contenu des bons de commande	7
6-2- Forme du prix	7
6-3- Contenu du prix	7
6-4- Variation des prix	7
6-4-1- Révision des frais de gestion et autres	7
6-4-2- Ajustement des prix et autres tarifs	8
6-5- Prix promotionnels.....	8
6-6- Modalités de règlement.....	9
6-6-1- Périodicité et régime des paiements.....	9
6-6-2- Présentation des demandes de paiement	10
6-6-3- Délais de paiement	11
6-6-4- Intérêts moratoires	11
Article 7 - Obligations du titulaire.....	11
7-1- Obligation de conseil	11
7-2- Obligation de résultat.....	11
Article 8 - Clause de réexamen	11
Article 9 - Considérations environnementales	12
Article 10 -Réunion de suivi d'exécution	13
Article 11 - Suivi, reporting et périodicité de transmission de données	13
11-1- Equipe semi-dédiée à l'exécution des prestations	13
11-2- Mise en place et suivi de marché	14
11-3- Suivi du marché.....	14
11-4- Plan d'amélioration qualité (PAQ).....	15
Article 12 -Contrôles de la bonne exécution du marché.....	16
12-1- Constatation de l'exécution des prestations liées à l'objet du marché.....	16
12-2- Constatation de la mise en place de l'interface Notilus avec le portail du titulaire	16
12-2-1- Vérification d'aptitude (VA).....	16
12-2-2- Vérification du service régulier (VSR).....	16
12-3- Pénalités	17
12-3-1- Pénalités pour retard dans la mise en place du portail de réservation en ligne.....	17
12-3-2- Pénalités pour retard d'exécution des prestations	17

12-3-3- Pénalités pour non-respect de la qualité des hébergements proposés	18
12-3-4- Pénalités pour non-respect de la garantie des réservations d'hébergement	18
12-3-5- Pénalités pour indisponibilité du service d'assistance à distance	18
12-3-6- Pénalités pour indisponibilité du plateau d'affaires	18
12-3-7- Pénalités pour qualité de service insuffisante du plateau d'affaires	18
12-3-8- Pénalités pour absence du titulaire à une réunion (lancement du marché, suivi d'activité, ...)	18
12-3-9- Pénalités pour non-réalisation d'une prestation de formation.....	18
12-3-10- Réfactations	19
Article 13 - Documents à remettre par le cocontractant pendant toute la durée du marché	19
Article 14 - Résiliation	19
Article 15 - Litiges et différends	19
Article 16 - Dérogations aux documents généraux	19

Article 1 - Dispositions générales

Les stipulations du présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) concernent les services d'agence de voyages, les prestations de transport et services associés et prestations d'hébergement pour l'Institut national du service public.

La description technique des prestations attendues est définie dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

1-1- Forme, décomposition et montant du marché

Le présent marché est un accord-cadre mono attributaire s'exécutant au fur et à mesure de l'émission de bons de commande, conformément aux articles L. 2125-1, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du code de la commande publique.

Le pouvoir adjudicateur appliquera aux quantités réellement exécutées les prix unitaires indiqués au Bordereau des Prix (BP) dans la limite du maximum de 1 300 000 EUR HT par an, soit 5 200 000€ HT sur la durée totale du marché. L'accord-cadre ne comporte pas de montant minimum.

Il ne comporte ni tranche, ni phase, ni lot.

1-2- Durée du marché

Durée initiale : 12 mois à compter de sa date de notification.

Reconduction : tacite annuelle dans la limite de 3 reconductions sauf dénonciation expresse par lettre recommandée avec accusé de réception par le pouvoir adjudicateur trois mois avant la date anniversaire du début du marché. Le titulaire du marché ne peut pas refuser la reconduction selon les dispositions de l'article R. 2112-4 du code de la commande publique.

Sur la base d'une notification début octobre 2025, la durée totale du contrat, périodes de reconduction comprises, excède quatre ans.

Les commandes de titres de transport et les réservations d'hébergement seront effectuées à partir du 1er janvier 2026. Toutefois, une notification anticipée de l'accord-cadre est nécessaire pour permettre au nouveau titulaire d'effectuer la mise en place des prestations et d'assurer ainsi une transition sans rupture avec le contrat précédent.

Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de la période du marché en cours de validité pour une durée maximum de six (6) mois.

Les bons de commande peuvent s'exécuter jusqu'à six (6) mois après la fin de vie du marché, à condition que ces bons de commande aient été émis avant l'expiration du marché.

L'exécution des prestations débute à la date de notification de chaque bon de commande.

1-3- Réalisation de prestations de services similaires

Conformément à l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de passer des marchés de prestation de services similaires.

La durée pendant laquelle les nouveaux marchés peuvent être conclus ne peut dépasser trois ans à compter de la notification du marché initial. Le montant cumulé de ces prestations similaires ne pourra dépasser 50 % du montant total du marché.

1-4- Sous-Traitance

Conformément aux articles L. 2193-1 à L. 2193-14 et en complément des dispositions des articles R. 2193-1 à R. 2193-22 relatifs à la sous-traitance, les conditions de l'exercice de la sous-traitance sont définies à l'article 3.6 du CCAG – FCS.

Le titulaire veillera présenter ses sous-traitants qui ne l'auraient pas été lors du dépôt de son offre ainsi que toutes les pièces et informations nécessaires à l'acceptation des sous-traitants en cours d'exécution de l'accord-cadre. La présentation d'un sous-traitant se fait à l'aide de l'imprimé [DC4 \(Déclaration de sous-traitance\)](#). Devront y être indiquée les prestations dont la sous-traitance est envisagée, la dénomination et la qualité des sous-traitants qui l'exécuteront à la place du titulaire sauf lorsque le montant est inférieur à 600 EUR TTC. Conformément aux dispositions des articles R. 2152-3, R. 2152-4, R. 2152-5 et R. 2193-9 du code de la commande publique, si le pouvoir adjudicateur considère que les prix des prestations qu'il est prévu de sous-traiter sont anormalement bas, il sera demandé au titulaire de justifier ces prix. Si aucune justification permettant d'expliquer les prix proposés n'est apportée, la sous-traitance ne pourra être agréée.

Article 2 - Pièces contractuelles

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

- l'acte d'engagement (AE) dont l'exemplaire original est conservé dans les archives du pouvoir adjudicateur, et son annexe, le bordereaux des prix (BP) ;
- le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) ;
- le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ;
- le cahier des clauses administratives générales des marchés publics de prestations intellectuelles (CCAG – FCS) approuvé par arrêté du 30 mars 2021 ;
- le cadre de réponse technique (CRT) et ses annexes éventuelles ;
- les bons de commande.

Article 3 - Modalités d'exécution des prestations

3-1- Lieu d'exécution

Le lieu d'exécution est la France métropolitaine, y compris la Corse, les départements, régions et collectivités d'outre-mer (DROM et COM) et l'étranger.

3-2- Délais d'exécution

La notification de l'accord-cadre entraîne le début d'exécution des prestations de mise en place de Notilus, et son interface avec les outils du titulaire sans que ces prestations ne fassent l'objet de la notification préalable d'un bon de commande.

Le planning d'implémentation est fixé d'un commun accord dans le respect du délai maximum de mise à disposition de l'outil, qui est précisé au planning de mise en œuvre joint à l'offre (CRT).

En cas de dépassement du délai contractuel de mise en place de l'outil, le titulaire peut se voir appliquer la pénalité prévue à l'article 12-3-1 du présent CCAP.

Le titulaire s'engage à intervenir aux dates et horaires précisés dans l'outil et à respecter les délais indiqués dans le CCTP, le présent CCAP et le CCAG – FCS, et s'ils sont plus courts, dans son offre. Les commandes via le portail de réservation en ligne Notilus ne seront pas matérialisées par l'émission d'un bon de commande format papier. La validation d'une des propositions du titulaire liée à un ordre de mission validé vaut bon de commande et engage l'INSP.

En cas d'arrêt de travail de leurs personnels, le titulaire est tenu d'exécuter les prestations

du marché, indispensables à la continuité du service.

En cas de non-respect des dates et horaires ou délais, le titulaire encourt des pénalités, conformément à l'article 12-3 du présent CCAP.

Article 4 - Utilisation des résultats et propriété intellectuelle

Les dispositions du chapitre 6 du CCAG – FCS s'appliquent.

Article 5 - Confidentialité et protection et traitement des données à caractère personnel

Pour tout traitement de données personnelles effectué en relation avec ce marché, les parties se conformeront au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) – « RGPD ».

Chaque partie déclare et garantit à l'autre partie qu'elle se conformera strictement au RGPD pour tout traitement de données personnelles effectué en rapport avec ce contrat.

Le titulaire s'engage à ne traiter les données à caractère personnel que sur instructions du pouvoir adjudicateur et à informer celui-ci, le cas échéant, des traitements effectués par un sous-traitant.

Les parties s'engagent à informer les personnes concernées, au moment de la collecte, de leurs droits (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données) et à leur transmettre l'adresse du délégué à la protection des données du pouvoir adjudicateur. Celui-ci est chargé de centraliser leurs demandes d'exercice de leurs droits et d'y donner suite, avec l'aide du fournisseur si nécessaire.

L'adresse courriel du délégué à la protection des données du pouvoir adjudicateur est : dpo@insp.gouv.fr.

L'adresse courriel du délégué à la protection des données du titulaire, le cas échéant, figure dans le CRT ou renvoie vers l'interlocuteur unique.

Les parties s'engagent à se signaler mutuellement toute violation des données et à y remédier. Le délégué à la protection des données du pouvoir adjudicateur se charge de notifier les violations de données à la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Les données à caractère personnel sous-traitées dans le cadre du présent marché sont définies ci-dessous. A ce titre, les données feront l'objet de traitements puis seront détruites à la fin du présent marché.

Données à caractère personnel sous-traitées :

- Données à caractère personnel traitées : nom, prénom(s), adresse mail professionnelle, date de naissance ;
- Catégories de personnes concernées : agents, élèves et autres personnes concernées par la politique des missions et des déplacements de l'INSP ;
- Finalité(s) du traitement : réservation de billets de transport, établissement d'abonnements, réservation d'hébergements ;
- Nature du traitement : collecte, utilisation, conservation et destruction.

Le titulaire s'engage à prendre des mesures de sécurité mises en œuvre pour garantir

l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données et à préciser celles-ci au pouvoir adjudicateur.

Par dérogation aux dispositions de l'article 5.2.3 du CCAG – FCS, aucune pénalité n'est prévue.

Article 6 - Prix et règlement

6-1- Emission et contenu des bons de commande

Conformément à l'article R. 2162-13 du code de la commande publique, les bons de commande sont des documents écrits adressés au titulaire de l'accord-cadre qui précisent les prestations, décrites dans l'accord-cadre, dont l'exécution est demandée et en déterminent la quantité et les délais d'exécution, le cas échéant.

Les commandes via le portail de réservation en ligne Notilus ne seront pas matérialisées par l'émission d'un bon de commande format papier. La validation d'une des propositions du titulaire liée à un ordre de mission validé vaut bon de commande et engage l'INSP.

6-2- Forme du prix

Le marché est traité à prix unitaires et à prix forfaitaires au vu du BP annexé à l'AE.

6-3- Contenu du prix

Les prix sont réputés comprendre :

- toutes les charges fiscales ou autres, frappant obligatoirement les prestations ; en particulier, sont applicables les taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du code général des impôts ;
- les taxes et écotaxes ;
- les frais afférents à l'assurance ;
- les frais de cessions de droit liés à l'utilisation des résultats ;
- les frais de déplacement (hôtellerie, restauration, transports) ;
- La production des moyens d'information (support de formation, documentation, statistiques) ;
- formations dispensées à titre gratuit (Cf. article 8 du CCTP) ;
- le suivi commercial ;
- la réalisation, l'envoi et la production des résultats des enquêtes de satisfactions ;
- la réunion de lancement, les réunions de suivi de marché ;
- les réunions de travail et de validation entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire ;
- ainsi que toutes les sujétions liées à la mise en œuvre des prestations du marché.

6-4- Variation des prix

6-4-1- Révision des frais de gestion et autres

Les prix du marché sont révisables annuellement à la date anniversaire du début du marché selon les modalités décrites ci-après.

Les prix sont réputés établis aux conditions économiques du mois de la remise des offres. Ce mois est appelé mois zéro (M_0).

La formule applicable est la suivante :

$$P = P_0 * \left[\left(\frac{I}{I_0} \right) \right]$$

- P = prix révisé
- P₀ = prix réputé établi sur la base des conditions économiques du mois « zéro » (M₀) ;
- I = valeur du dernier indice Syntec connu définitif à la date de révision du prix (<https://www.syntec.fr/>)
- I₀ = valeur du dernier indice Syntec connu définitif au mois M₀ (<https://www.syntec.fr/>)

Si le titulaire souhaite bénéficier de la révision du prix, il notifie au service facturier (SFACT), à l'adresse courriel SFACTDEPENSES-AC@insp.gouv.fr, ses nouveaux prix au plus tard au moment du dépôt de la première facture après la date de révision.

La formule de calcul, les indices utilisés et la variation des prix sont explicitement indiqués sur ladite facture ou sur tout autre état liquidatif. A réception des nouveaux tarifs dans le délai indiqué ci-dessus, le pouvoir adjudicateur dispose alors de trente jours pour accepter la variation. Passé ce délai, les prix sont réputés acceptés.

L'utilisation d'une formule différente entrainera le rejet de la révision des prix et le titulaire disposera d'un délai de dix jours pour effectuer une autre demande de révision. A défaut, les prix ne seront pas révisés.

Les prix révisés seront appliqués aux prestations réalisées après la date de révision.

En cas de hausse du prix supérieure à 6% (six pour cent) sur douze mois glissants, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de résilier, sans indemnité, le marché.

6-4-2- Ajustement des prix et autres tarifs

Les autres tarifs négociés, transport et hébergement, sont ajustables à l'évolution des tarifs transporteurs, hébergeurs, loueurs. Cet ajustement ne remet pas en cause les taux de remise accordés à l'INSP et/ou à l'agence de voyages.

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à notifier au service facturier (SFACT), dont les coordonnées sont indiquées ci-après, son nouveau tarif au plus tard à l'occasion de la première facture émise après la date anniversaire de l'accord-cadre. La formule de calcul, les indices utilisés et la variation en pourcentage des prix sont explicitement indiqués sur ladite facture ou sur tout autre état liquidatif.

À réception des nouveaux tarifs dans le délai indiqué ci-dessus, le pouvoir adjudicateur dispose alors d'un mois pour accepter la variation. Passé ce délai, les prix sont réputés acceptés.

Dans l'hypothèse où le pouvoir adjudicateur n'accepterait pas les nouveaux prix, il se réserve le droit, par simple lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout moyen permettant d'en attester la réception, de résilier le marché sans que le titulaire puisse prétendre à indemnité.

Le titulaire s'engage à appliquer immédiatement et systématiquement ses évolutions tarifaires ainsi que ses nouvelles structures de tarifs si elles sont plus favorables au pouvoir adjudicateur et à maintenir l'application des remises consenties dans l'offre initiale.

6-5- Prix promotionnels

Les prix peuvent évoluer à la baisse dans le cadre d'offres de prix promotionnels mises en place par le titulaire.

Cette offre promotionnelle peut consister notamment :

- en une diminution du prix net d'une ou de plusieurs prestations ;
- en la mise en place de packages dit promotionnels regroupant plusieurs prestations.

Le titulaire doit adresser au bénéficiaire le tarif promotionnel pour les prestations concernées par tout moyen permettant de donner date certaine.

Ces offres de prix promotionnels ne peuvent s'appliquer qu'aux seuls prix figurant au bordereau des prix.

A l'expiration de la période promotionnelle, les prix du marché sont ceux figurant au BP.

La baisse de prix s'applique aux commandes émises pendant toute la durée de la promotion.

En outre, si le titulaire du présent marché ne répercute pas la baisse des produits et services proposés ou s'il applique une hausse de ses tarifs supérieure à celle opérée à l'ensemble de sa clientèle, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de résilier le marché sans indemnités.

6-6- Modalités de règlement

6-6-1- Périodicité et régime des paiements

Les prestations voyages et les prestations du titulaire qui y sont liées sont réglées via le compte carte « logée » fournie par « American Express » conformément au décret n° 2004-1144 du 26 octobre 2004 relatif à l'exécution des marchés publics par carte d'achat. Le titulaire doit paramétrer la carte logée de l'INSP.

La mise en paiement des prestations par le comptable public est effectuée sur la base d'un relevé d'opérations (ROP) mensuel dématérialisé adressé à l'INSP. Elle fait alors créditer par le comptable public assignataire le compte technique du montant des créances nées d'une exécution par carte voyageur et acceptées.

Les ROP incluent également les prestations fournies au titre des avoirs et des transactions.

La non-acceptation d'une créance par l'INSP fait l'objet d'une contestation par l'ordonnateur concerné.

Sous peine de nullité, les conditions et délais de contestation des opérations portés sur le relevé, tels qu'ils figurent dans l'offre du titulaire, respectent les conditions suivantes :

- Les délais auxquels est astreint l'INSP ne peuvent courir qu'à compter de la mise à disposition effective et complète des informations relatives à une opération sur laquelle doit porter l'acceptation ;
- l'INSP peut contester toute opération portée au relevé au motif de l'absence et/ou de la non-conformité de la livraison à la commande de service, la prestation n'étant pas rendue en tout ou partie. Le délai de contestation afférent à cette absence de service est de trente jours, à compter de la réception par l'INSP du ROP électronique ;
- l'INSP peut contester toute opération portée au relevé au motif d'une facturation non conforme, de l'absence ou de la non-conformité légale ou réglementaire de la facture et/ou de l'absence de commande.

Le refus de l'INSP de payer une opération au motif d'une faute de l'émetteur ou de son correspondant bancaire dans le processus de paiement au titulaire chargé de l'exécution des prestations concernées, ne constitue pas un cas de contestation. Le paiement à tort du titulaire n'engage jamais l'INSP.

Mode de règlement : virement par mandat administratif.

6-6-1-1 Avance

Aucun bon de commande ne remplira les conditions de l'article R. 2191-3 du code de la commande publique. Par conséquent, aucune avance ne sera versée au titulaire.

6-6-2- Présentation des demandes de paiement

Le titulaire transmet sa facture sous forme électronique, conformément à l'article L. 2192-1 du code de la commande publique, et y joint les pièces nécessaires à la justification du paiement

En application de l'article D. 2192-2 du même code, les factures comportent les mentions suivantes :

- la date d'émission de la facture ;
- le n° du marché ;
- la désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
- en cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, le numéro de l'engagement généré par le système d'information financière et comptable de l'entité publique ;
- l'adresse de facturation si elle est différente de celle de livraison ;
- le code d'identification du service en charge du paiement ;
- la date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
- la quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
- le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
- le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- l'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
- le cas échéant, les modalités particulières de règlement ;
- le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires ;
- l'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture.

Les factures électroniques comportent les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.

Pour les émetteurs ne disposant pas du numéro d'identité mentionné à l'alinéa précédent, un arrêté du ministre chargé du budget fixe l'identifiant qui doit être porté sur les factures.

La transmission des factures s'effectuera par internet via le portail Chorus Pro accessible à l'URL suivant :

<https://chorus-pro.gouv.fr/>

SIRET de l'INSP : 197 534 639 00020 – code service : DL

Pour les micro-entreprises, il existe un lien pour les guider dans leurs démarches sur chorus.pro.gouv.fr :

<https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/facturation-electronique-mode-demploi-pour-les-micro-entreprises/>

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant le pouvoir adjudicateur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation.

6-6-3- Délais de paiement

Le délai global de paiement ne pourra excéder 30 jours selon les dispositions de l'article R. 2192-10 du code de la commande publique.

6-6-4- Intérêts moratoires

Le défaut de paiement dans les délais prévus selon les dispositions R. 2192-10 du code de la commande publique fait courir de plein droit et sans autre formalité des intérêts moratoires (IM) au bénéfice du titulaire.

Conformément à l'article R. 2192-31 du code de la commande publique, 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 effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8 points de pourcentage.

Par ailleurs, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à 40 EUR (quarante euros) se rajoute aux IM.

Article 7 - Obligations du titulaire

7-1- Obligation de conseil

Le titulaire a le devoir de conseil (ou d'alerte) s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dysfonctionnements potentiels ou de retard dans les confirmations des prestations.

Le titulaire est ainsi tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde. Dans l'hypothèse où le titulaire ne respecte pas cette obligation, il ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans l'accord-cadre pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

Le devoir de conseil est formel et fondé sur la production d'un rapport qui décrit les risques et menaces et propose des actions pour les réduire.

7-2- Obligation de résultat

Le titulaire a une obligation de résultats dans l'accomplissement des prestations objet du présent marché.

Article 8 - Clause de réexamen

Conformément à l'article R. 2194-1 du code de la commande publique, en cours d'exécution du présent accord-cadre, des modifications et/ou des ajouts de prestation(s) peuvent intervenir, à l'initiative du pouvoir adjudicateur.

Ces modifications et/ou ajouts ne remettent pas en cause la nature globale du présent accord-cadre sous réserve que l'économie du marché ne soit pas modifiée. Un avenant sera alors établi.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de modifier, en cours d'exécution, avec l'accord du titulaire, les caractéristiques suivantes :

- certains voyages pris en charge dans le cadre de projets internationaux pourraient être exclus du présent marché de prestations de voyages, bien que relevant de l'objet du présent marché, ils pourront être réalisées en dehors du cadre contractuel de ce dernier, afin de répondre aux spécificités et contraintes imposées par les partenariats internationaux.

Dans le prolongement de cette logique d'ajustement, si le montant maximum d'une des périodes d'exécution, telles que définies aux articles 1-1 et 1-2 du présent CCAP, est atteint avant son terme, le pouvoir adjudicateur pourra établir un avenant afin d'anticiper le démarrage de la période suivante.

À l'inverse, si le montant maximum d'une période d'exécution n'est pas entièrement consommé, un avenant pourra être établi afin de reporter le solde non utilisé sur la période suivante.

Les modifications sont enclenchées après discussion avec le titulaire, dans la limite de trois fois sur la durée totale du marché.

Article 9 - Considérations environnementales

Dans une volonté de protection de l'environnement, il est fait application des articles L2112-2 et R2111-10 du code de la commande publique en prévoyant respectivement des conditions d'exécution et des spécifications technique à caractère environnemental.

Les clauses environnementales inscrites au présent CCTP concernent l'accord-cadre et portent notamment sur deux prestations :

- Location de véhicules de courte durée ;
- Prestations hôtelières.

Par ailleurs le titulaire, tout au long de l'exécution du marché, doit avoir pour objectif constant de proposer des solutions durables conformément à la politique de l'établissement.

Les exigences à respecter par le titulaire sont les suivantes :

- Location de véhicules de courte durée : le titulaire doit proposer une offre de véhicules électriques et hybrides rechargeables. Il s'engage à proposer en premier choix, à chaque fois que cela est possible, ces types de véhicules à faibles émissions.
- Prestations hôtelières : le titulaire s'engage à recourir à chaque fois que cela est possible à des structures hôtelières engagées dans des démarches respectueuses de l'environnement.

Trois niveaux d'engagement seront pris en compte au titre de la performance environnementale des structures hôtelières. Ces niveaux sont hiérarchisés ci-après par ordre de préférence :

- L'obtention par la structure hôtelière d'un label écologique public (Ecolabel européen « hébergement touristique » ou équivalent) ou privé (type "Clef verte" ou équivalent) ;
- L'adoption par la structure hôtelière d'une démarche globale de management environnemental certifiée type ISO 14001 ou équivalent ;
- La description des démarches et mesures adoptées afin de réduire les impacts environnementaux des activités (approche déclarative).

Transparence et suivi des performances environnementales des prestations :

Les modalités de transmission et communication des informations relatives à la performance environnementale des prestations sont précisées à l'article 11-3 du présent CCAP.

Article 10 - Réunion de suivi d'exécution

Des réunions de travail seront organisées pendant toute la durée d'exécution du marché. Les dates de réunion seront fixées d'un commun accord entre les parties. En cas d'absence à une réunion, le titulaire se verra appliquer des pénalités.

▪ REUNION DE LANCEMENT DU MARCHE :

Cette réunion sera organisée par l'INSP sur le site de Strasbourg à la prise d'effet du marché, sauf indication contraire.

Elle a pour objet de valider :

- les modalités et le planning d'implémentation du SBT à NOTILUS ;
- les flux de fonctionnement (confirmation des devis off line et des commandes urgentes, liste des utilisateurs par profils, niveau de reporting ...) ;
- les éléments de paramétrage de l'outil et le cas échéant des spécificités techniques et fonctionnelles,
- les tutoriels et supports de formation.
- Communication des spécificités des voyageurs.

▪ REUNIONS DE SUIVI :

Des réunions de suivi régulier se dérouleront tous les 6 mois durant la première année du marché, puis à minima tous les ans (Cf. article 11-3 du CCAP).

Au cours de l'exécution du marché, des réunions pourront être organisées à la demande de l'INSP ou du titulaire en cas de difficultés constatées lors de l'exécution du marché : dysfonctionnement, non-respect, etc.

Article 11 - Suivi, reporting et périodicité de transmission de données

Pour les besoins de l'exécution du marché, le titulaire désigne un chargé de compte rattaché auprès de l'INSP qui sera le contact privilégié auprès de l'équipe projet.

Il devra pouvoir être joint en toutes circonstances pour assurer la continuité du service.

Dans le cadre de la mise en place du marché, il sera transmis au chargé de compte les interlocuteurs privilégiés par direction chargés du suivi du marché.

Le suivi du marché s'effectue entre l'équipe projet et selon l'ordre du jour des réunions avec les interlocuteurs privilégiés des différentes directions de l'INSP.

Il est prévu à minima une réunion semestrielle et une réunion annuelle par exercice.

11-1- Equipe semi-dédiée à l'exécution des prestations

Le titulaire de l'accord-cadre est engagé, sur toute la durée du contrat, sur l'expérience et le niveau de compétences de l'équipe pour la mise en place et le suivi d'exécution de l'accord-cadre (interlocuteur unique, équipe projet et équipe semi-dédiée de la plateforme de réservation offline), et ce conformément à son offre.

Cette équipe est organisée via un plateau d'affaires, joignable uniquement par téléphone (via un numéro de téléphone non surtaxé) ou par courriel, du lundi au vendredi, à minima de 8h30 à 18h00.

Une permanence téléphonique est assurée le samedi de 9h00 à 16h30 pour les voyageurs du groupe VIP sans surcoût.

Elle répond à l'ensemble des demandes de services sur l'ensemble des prestations attendues pour les demandes spécifiques ou les voyages complexes ou lorsque la solution de réservation en ligne n'est pas opérationnelle.

Si un des membres nommément désigné de l'équipe dédiée n'est pas en mesure, même temporairement, d'accomplir sa mission, le titulaire doit en aviser sans délai l'INSP et prendre toutes dispositions nécessaires afin d'assurer la poursuite de la bonne exécution des prestations. Pour ce faire, il met à disposition du pouvoir adjudicateur un remplaçant disposant de compétences et d'une expérience au moins équivalentes et communique à l'INSP ses coordonnées complètes.

A défaut, et par dérogation à l'article 41 du CCAG – FCS, l'accord-cadre pourra être résilié pour faute du titulaire.

11-2- Mise en place et suivi de marché

Il est institué une équipe projet composé de représentants de l'INSP.

Cette équipe, auquel participe à minima le chargé de compte dans le cadre de réponse technique, est chargé de suivre, la mise en place des prestations en début de contrat ainsi que l'évolution des tarifs et les évolutions techniques liées aux outils tout au long de l'accord-cadre.

Une réunion de lancement sur le site de Strasbourg est planifiée dès notification de l'accord-cadre puis le comité de suivi se réunit lors de revues de compte à minima semestrielles.

Dans le cadre du démarrage du marché, il est possible que le pouvoir adjudicateur multiplie les réunions pour la mise en place optimale du marché dans les 6 premiers mois. Ces réunions pourront se faire via les outils de visio-conférence, des appels téléphonique ou en présentiels sur le site strasbourgeois et/ou parisien.

Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu, rédigé par le titulaire et communiqué à l'INSP dans un délai de sept jours calendaires suivant la réunion.

En cas de retard dans la communication des documents, des pénalités pour retard de transmission pourront être appliquées au titulaire, sans autre formalité, conformément aux stipulations de l'article 12-3 du CCAP.

Le chargé de compte a un devoir de conseil ou d'alerte s'il se rend compte, lors des interventions, de dysfonctionnements potentiels ou de retard dans les confirmations de commande de prestations.

Il est tenu de signaler tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation.

11-3- Suivi du marché

Le titulaire fournit à l'équipe projet des données statistiques quantitatives et qualitatives des services constatés sur la période écoulée.

Selon la périodicité la revue de compte devra faire apparaître à minima :

Mensuellement :

- Le nombre d'incidents et la durée de résolution des incidents ;
- L'identification des services et la nature des résolutions ;
- Le degré de sévérité ;

Trimestriellement : la liste des voyages comprenant :

- Le nom des voyageurs ;
- Les destinations ;

- Les compagnies aériennes ;
- La date de la commande ;
- Les dates de départ/retour ;
- Le tarif plein du titre/le tarif négocié/différence entre les 2 tarifs ;
- La liste des billets non utilisés et les avoirs ;

Semestriellement :

- L'évolution de la gamme des produits et des services ;
- Les statistiques relatives aux économies d'échelles ;
- Les dépenses réalisées par services ;

La mise en ligne des tableaux de bord pourra se faire via un accès extranet dédié, cette solution sera présentée dans le cadre de réponse technique. Les données devront être exploitables par le Pouvoir adjudicateur.

Annuellement :

- Enquête de satisfaction (1) ;
- Revue des dépenses de l'année écoulée par types de prestations ;
- Le bilan développement durable :
 - o la quantité de CO2 moyenne par agent, rejetée dans les déplacements ;
 - o le kilométrage parcouru au cours de l'année (total et par service) ;
 - o le prix payé par l'INSP par kilomètre parcouru selon les moyens de transport utilisés (air domestique, air continental, air international, rail domestique, rail international) ;
 - o le volume des émissions de CO2 de l'année lié aux déplacements ;
 - o la part annuelle d'utilisation de véhicules propres "hybrides et électriques".
- Respect de la politique des missions et des déplacements de l'INSP ;
- Préconisations d'amélioration et d'axe d'économie ;
- Considérations environnementales (Cf. article 9 du CCAP)
- Bilan carbone.

(1) L'enquête de satisfaction est menée par le titulaire chaque année auprès d'une **dizaine** de chargé de voyage minimum et d'une **cinquantaine** de voyageurs minimum, selon un échantillon représentatif de la **catégorie VIP** et de la **catégorie standard**. La liste des questions ainsi que la composition du panel sont préalablement soumises à la validation de l'INSP par courriel. Les résultats de cette enquête doivent être recueillis et présentés à une date proche, voire concomitante, de la revue de compte annuelle, à laquelle ils sont intégrés.

11-4- Plan d'amélioration qualité (PAQ)

Le titulaire s'engage à progresser au moins sur un ou plusieurs des éléments suivants :

- Optimisation du rapport coût/qualité et flexibilité ;
- Réalisation d'économie d'échelle et maîtrise des coûts de gestion ;
- Gestion de la billetterie pour les déplacements en recherchant systématiquement l'offre commerciale la plus avantageuse ;
- Paiement direct des fournisseurs via la carte logée ;
- Qualité du service rendu ;

- Atteinte des objectifs nationaux en matière d'éco-responsabilité.

Article 12 - Contrôles de la bonne exécution du marché

12-1- Constatation de l'exécution des prestations liées à l'objet du marché

Par dérogation à l'article 27.3 du CCAG-FCS, le pouvoir adjudicateur n'est pas tenu d'aviser le titulaire des jours et heures fixés pour les opérations de vérification des prestations objet du marché, lesquelles peuvent être effectuées hors présence du titulaire.

12-2- Constatation de la mise en place de l'interface Notilus avec le portail du titulaire

Par dérogation à l'article 28.3 du CCAG-FCS, la vérification de l'exécution des prestations, comprennent deux étapes que sont la vérification d'aptitude (VA) et la vérification de service régulier (VSR) telles que définies ci-après.

12-2-1- Vérification d'aptitude (VA)

La vérification d'aptitude (VA) a pour but de constater que l'outil de réservation en ligne présente les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées dans le CCTP.

Le délai imparti au pouvoir adjudicateur pour procéder à cette vérification d'aptitude et notifier par écrit sa décision est de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la livraison de l'outil.

Si la vérification est positive, le pouvoir adjudicateur déclare l'aptitude de l'outil et procède ensuite à la vérification de service régulier.

Si la vérification d'aptitude est négative, le pouvoir adjudicateur prend une décision d'ajournement, réfaction ou de rejet conformément aux stipulations des articles 30.2, 30.3 et 30.4 du CCAG-FCS.

12-2-2- Vérification du service régulier (VSR)

La vérification de service régulier (VSR) a pour but de constater que l'outil de réservation en ligne est capable d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation pour remplir les fonctions visées.

La VSR s'effectue après mise en production effective de l'outil. La durée de la vérification de service régulier est d'un (1) mois au maximum à compter de la date d'aptitude de l'outil.

Le service est réputé régulier si la durée cumulée, sur le mois de VSR, des indisponibilités imputables à chaque élément de l'outil ne dépasse pas 2 (deux) heures.

A l'issue de cette période, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 29 et 30 du CCAG-FCS.

Il dispose d'un délai maximal de 15 (quinze) jours pour notifier par écrit au titulaire sa décision.

Si la vérification de service régulier est positive, le pouvoir adjudicateur prononce l'admission des prestations.

Si la vérification de service régulier est négative, le pouvoir adjudicateur prononce soit l'ajournement avec vérification de la régularité de service pendant une période supplémentaire d'un mois, soit l'admission avec réfaction, soit le rejet des prestations.

Pour toute décision d'ajournement ou de rejet même partiel, entraînant l'impossibilité d'effectuer des commandes on line dès le 02 janvier 2026, les commandes seront effectuées

via la plateforme offline et tarifées sur la base du on-line.

12-3- Pénalités

Par dérogation aux dispositions prévues à l'article 14.1 du CCAG – FCS, les pénalités ci-après s'appliquent quel que soit leur montant.

Dans le calcul des pénalités, toute heure ou toute journée commencée est considérée comme entière et le délai expire à la fin du dernier jour de la date prévue.

Les pénalités ne s'appliquent ni en cas de force majeure, ni en cas de prolongation du délai d'exécution accordée par le pouvoir adjudicateur.

L'application des pénalités ne nécessite aucune mise en demeure de la part du pouvoir adjudicateur. Celui-ci peut, par une décision motivée et au regard des éventuelles justifications présentées par le titulaire, renoncer à l'application de pénalités.

Les pénalités sont cumulables, dans la limite, sauf exception indiquée ci-après, de 40 % du montant HT de la commande et ne sont pas assujetties à la TVA.

Les pénalités sont exigibles dès la constatation du manquement du titulaire à ses obligations contractuelles.

Si, sur la durée totale du marché, des pénalités ont été appliquées au moins trois fois, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de résilier le marché aux torts du titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à indemnité.

12-3-1- Pénalités pour retard dans la mise en place du portail de réservation en ligne

- Retard pour la mise en place du portail de réservation en ligne, telle que défini à l'article 2-5 du CCTP, dans les délais indiqués par le titulaire dans son offre : 500 (cinq cents) euros HT par jour de retard.

Tout jour de retard entamé est dû.

Durant cette période transitoire de retard, le titulaire devra parallèlement proposer des solutions alternatives, aux conditions financières du service online, permettant la réalisation des prestations objet du présent accord.

12-3-2- Pénalités pour retard d'exécution des prestations

Objet de la pénalité pour retard	Délai maximum ou date limite	Montant de la pénalité
Retard de délivrance des titres de transports et des vouchers, carte d'abonnement, etc.	délais contractuels de délivrance exprimés par le titulaire dans le CRT	P = 150 (cent cinquante) euros par billet ou voucher délivré, ou carte d'abonnement en retard
Retard de transmission des documents à transmettre dans le cadre de l'exécution du contrat (comptes rendus de réunion, statistiques, ...)	sept jours calendaires suivant la réunion pour les comptes rendus, date limite définie par l'INSP pour les autres documents	P = 50 (cinquante) euros par jour de retard et par documents

12-3-3- Pénalités pour non-respect de la qualité des hébergements proposés

- En cas de non-respect de la qualité des hébergements (insatisfactions relatives aux conditions d'hébergement) : forfait correspondant au montant de la réservation.

12-3-4- Pénalités pour non-respect de la garantie des réservations d'hébergement

- En cas d'annulation ou de changement de réservation du fait du titulaire, il encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire de 120 (cent vingt) euros.

En cas d'indisponibilité de la chambre réservée (annulation du fait de l'hôtelier, surréservation, etc.), le titulaire propose une solution d'hébergement alternative dans l'heure qui suit la saisine du service téléphonique d'urgence détaillé dans son offre. S'il ne parvient pas à proposer une solution d'hébergement alternative, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire de 120 (cent vingt) euros.

12-3-5- Pénalités pour indisponibilité du service d'assistance à distance

En cas d'indisponibilité constatée du service d'assistance à distance 24/24 et envoi d'une réclamation précisant la date, l'heure et le numéro de téléphone à l'origine de l'appel, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable, une pénalité de 30 (trente) euros par appel manqué au-delà de 2 minutes d'attente.

12-3-6- Pénalités pour indisponibilité du plateau d'affaires

En cas d'indisponibilité constatée du plateau d'affaires, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable, une pénalité de 50 (cinquante) euros par heure à compter de l'heure suivant l'envoi d'un courriel de constatation de l'indisponibilité à l'interlocuteur en charge du suivi commercial désigné par le titulaire. La pénalité est appliquée jusqu'au rétablissement du service.

12-3-7- Pénalités pour qualité de service insuffisante du plateau d'affaires

En cas d'insuffisance de qualité de service constatée du plateau d'affaires, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable : une pénalité de 1 000 (mille) euros par mois à compter de la constatation de l'insuffisance de la qualité de service jusqu'à la constatation de son rétablissement. La qualité de service est considérée comme insuffisante quand 2 indicateurs mensuels (sur la totalité des indicateurs mensuels définis à l'annexe 2 du CCTP) ne sont pas au niveau attendu pendant 2 mois consécutifs

12-3-8- Pénalités pour absence du titulaire à une réunion (lancement du marché, suivi d'activité, ...)

En cas d'absence du titulaire à une réunion, il encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire de 150 (cent cinquante) euros par manquement.

12-3-9- Pénalités pour non-réalisation d'une prestation de formation

En cas de non-réalisation d'une prestation de formation, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire de 200 (deux cent) euros par manquement.

12-3-10- Réfections

Le titulaire s'engage sur la qualité de l'exécution des prestations de l'accord-cadre.

Une attention particulière sera portée sur le respect de la politique des missions et des déplacements.

En cas de qualité défailante dans l'exécution des prestations et hormis le rejet des prestations, le prestataire s'expose à des réfections dont le montant lui est notifié par le pouvoir adjudicateur avant déduction opérée sur la facture.

Article 13 - Documents à remettre par le cocontractant pendant toute la durée du marché

Conformément aux articles D. 8222-5, D. 8254-2 et D. 8254-4 du code du travail, le cocontractant fournira tous les six mois, les pièces et attestations mentionnées aux articles précités, applicables au statut du cocontractant sur la plateforme en ligne sécurisée mise à disposition gratuitement à l'adresse URL suivante : <https://declarants.e-attestations.com>.

Article 14 - Résiliation

Outre les possibilités de résiliations mentionnées dans le présent CCAP, le pouvoir adjudicateur peut résilier le marché selon les dispositions du chapitre 7 du CCAG –FCS.

Article 15 - Litiges et différends

L'organe chargé des procédures de médiation est le Comité consultatif inter-régional de règlements amiables des litiges relatifs aux marchés publics de la Préfecture de Meurthe-Et-Moselle.

En cas de litige, le tribunal compétent est le Tribunal administratif de Strasbourg.

Article 16 - Dérogations aux documents généraux

Les dérogations explicitées dans les articles désignés ci-après du CCAP sont les suivantes :

- L'article 5 du présent CCAP déroge à l'article 5.2.3 du CCAG –FCS.
- L'article 11.1 du présent CCAP déroge à l'article 41 du CCAG –FCS.
- L'article 12.1 du présent CCAP déroge à l'article 27.3 du CCAG –FCS.
- L'article 12.2 du présent CCAP déroge à l'article 28.3 du CCAG. – FCS.
- L'article 12.3 du présent CCAP déroge à l'article 14.1 du CCAG – FCS.