

## **CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES**

---

### **Prestation d'accueil pour l'EPA Euroméditerranée**

#### **Caractéristiques principales des contrats**



Marché composite : partie à prix forfaitaire et partie accord-cadre à bons de commande



Durée de 12 mois reconductible 2 fois



Révision annuelle des prix

## Sommaire

---

<b>Article 1 – Dispositions générales .....</b>	<b>3</b>
<b>Article 2 – Pièces contractuelles du marché .....</b>	<b>3</b>
2.1 Pièces particulières .....	3
2.2 Pièces générales.....	3
<b>Article 3 – Clause de réexamen .....</b>	<b>3</b>
3.1 Prestations supplémentaires ou modificatives .....	3
3.2 Augmentation des quantités de prestations ponctuelles.....	4
<b>Article 4 – Dispositions financières .....</b>	<b>4</b>
4.1 Forme des prix .....	4
4.2 Avance .....	4
4.3 Modalités de règlement.....	5
4.3.1 Périodicité des acomptes .....	5
4.3.2 Délai de paiement .....	5
4.3.3 Contenu des factures .....	5
4.3.4 Transmission des factures .....	6
4.4 Variation des prix .....	6
<b>Article 5 – Exécution et périmètre des prestations .....</b>	<b>7</b>
5.1 Equipe dédiée et modification .....	7
5.2 Délais d'exécution .....	7
5.3 Contrôle de l'exécution des prestations .....	8
5.3.1. Autocontrôles .....	8
5.3.2 Contrôles .....	9
5.4 Décision après vérification .....	9
5.5 Pénalités.....	10
<b>Article 6 – Dérogations au CCAG FCS.....</b>	<b>11</b>

## Article 1 – Dispositions générales

---

Le marché est conclu avec **un unique titulaire** (monoattributaire)

Il est conclu pour une durée d'un an à compter du 28/09/2025 reconductible 2 fois

Il s'agit d'un **marché composite**, comprenant une partie forfaitaire et une partie "accord-cadre"

## Article 2 – Pièces contractuelles du marché

---

Les pièces constitutives du marché sont les suivantes, par ordre de priorité décroissante :

### 2.1 Pièces particulières

- L'Acte d'engagement ;
- Les éléments de décomposition de l'offre financière du titulaire (Décomposition du Prix Global et Forfaitaire et Bordereau des Prix Unitaires) ;
- Le présent Cahier des clauses administratives particulières ;
- Le Cahier des clauses techniques particulières ;
- Le Mémoire technique.

### 2.2 Pièces générales

- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés publics de fournitures et services (CCAG-FCS) tel qu'approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;

Le CCAG-FCS, bien que non joint au présent marché, est réputé connu des parties.

Les dérogations au CCAG-FCS sont récapitulées à l'article 6 du présent CCAP.

En cas de contradiction, ou de différence, entre les pièces constitutives du marché, ces pièces prévalent dans l'ordre où elles sont énumérées ci-dessus.

## Article 3 – Clause de réexamen

---

Le marché peut être modifié lorsque les modifications, quel que soit leur montant, répondent aux conditions suivantes :

### 3.1 Prestations supplémentaires ou modificatives

Euroméditerranée pourra solliciter le titulaire pour la réalisation de prestations supplémentaires à celles listées au BPU.

La demande et le prix associé seront adressés par ordre de service conformément aux dispositions prévues à l'article 23 du CCAG FCS.

### 3.2 Augmentation des quantités de prestations ponctuelles

En cas d'évolution des besoins et d'augmentation des quantités nécessaires à la réalisation des prestations ponctuelles, induisant un dépassement certain du montant maximum initialement fixé pour la partie accord-cadre, ce dernier pourra être revu à la hausse dans les conditions définies ci-après.

L'augmentation sera ainsi plafonnée à 20% du montant maximum annuel prévu.

Etant précisé que la mise en concurrence a bien été réalisée sur la base du montant global comprenant l'impact financier d'une éventuelle application de la présente clause.

Le pouvoir adjudicateur en informera le titulaire dans un délai de quinze jours au maximum suivant la survenance de l'événement générateur nécessitant la revoyure du montant maximum.

Le titulaire se trouvera ainsi engagé sur ce nouveau montant maximum aux prix du marché tels que prévus dans le BPU, le cas échéant, révisé.

La mise en œuvre de cette clause dans les conditions susmentionnées ne nécessite pas la conclusion d'un avenant et pourra intervenir à chaque période d'exécution du contrat.

## Article 4 – Dispositions financières

### 4.1 Forme des prix

Le marché est traité à prix mixtes.

<b>Partie forfaitaire</b>	Les prestations d'accueil physique permanent sont rémunérées par application d'un prix forfaitaire annualisé.
<b>Partie accord-cadre à bons de commande</b>	<p>Les prestations d'accueil ponctuelles détaillées au Bordereau des prix unitaires (BPU) feront l'objet d'un bon de commande.</p> <p>Le prix de chaque commande sera déterminé en affectant aux quantités commandées, les prix unitaires mentionnés dans le bordereau des prix unitaires.</p> <p>Cette partie à bons de commande est conclue sans montant minimum et avec un montant maximum fixé à 10 000 euros HT sur 1 an.</p>

### 4.2 Avance

Pour la partie forfaitaire, le titulaire a droit à une avance de 5 % du montant dans les conditions prévues à l'article R. 2191-13 du code de la commande publique.

Si le titulaire du marché public ou son sous-traitant admis au paiement direct est une petite ou moyenne entreprise mentionnée à l'article R. 2151-13, le taux minimal de l'avance est porté à 10%.

Le remboursement de cette avance sera effectué par précompte sur les sommes dues ultérieurement au titulaire lorsque le montant des prestations exécutées au titre du marché atteindra 65 % du montant de la tranche affermie ou du bon de commande. Il sera terminé lorsque ce pourcentage aura atteint 80 %, ceci conformément à l'article R. 2191-19 du code de la commande publique.

## 4.3 Modalités de règlement

### 4.3.1 Périodicité des acomptes

<b>Partie forfaitaire</b>	Les paiements se feront trimestriellement.
<b>Partie « accord-cadre »</b>	<p>Après l'achèvement des prestations de chaque bon de commande, le titulaire remet sa demande de paiement correspondant au montant total du bon de commande.</p> <p>Si la durée d'exécution des prestations du bon de commande est supérieure à 3 mois (ou 1 mois lorsque le titulaire ou le sous-traitant est une petite ou moyenne entreprise), une facture intermédiaire pourra être établie.</p> <p>La facturation doit être propre à chaque bon de commande. Aucune facturation comportant des prestations réalisées sur plusieurs bons de commande ne sera admise.</p> <p>De plus, en cas de paiement fractionné, la facture devra récapituler le cumul des paiements déjà effectués au titre de précédents acomptes.</p>

### 4.3.2 Délai de paiement

Le délai global de règlement des prestations est de 60 jours maximum conformément à l'article R. 2192-11 du code de la commande publique.

Le délai court à compter de la réception de la facture sur la plate-forme "Chorus Portail Pro 2017".

Lorsque la date de fin d'exécution des prestations mentionnée sur la demande de règlement, est postérieure à la date de réception de ladite demande de règlement, cette date, validée par l'attestation du « service fait », marque le point de départ du délai de règlement.

Tout retard de paiement ouvre droit au versement d'intérêts moratoires au titulaire et au sous-traitant, conformément aux articles R. 2192-31 et R. 2192-32 du Code de la commande publique.

### 4.3.3 Contenu des factures

Les situations seront établies conformément au modèle agréé par l'EPAEM ou son mandataire et feront apparaître séparément :

Contenu des demandes de paiement
<b>Intitulé et numéro du marché</b>
<b>Numéro d'engagement juridique</b>
<b>Désignation des prestations exécutées</b>
<b>Montant des prestations exécutées en € HT, hors TVA et hors révision de prix</b> Celui-ci doit être détaillé par co-traitant. En cas de sous-traitance, la nature et le montant des prestations sous-traitées doivent être indiqués. En cas de décomposition en tranches, ce détail doit être fourni pour chaque tranche.
<b>Montant cumulé des précédents acomptes le cas échéant</b>
<b>Taux de TVA applicable</b>
<b>Dates de réalisation des prestations</b>
<b>Montant de l'avance le cas échéant</b>

Les factures ne devront pas faire apparaître de révision des prix, celle-ci étant calculée par la direction des finances.

Dans le cas d'un groupement d'entreprises, les factures des cotraitants doivent impérativement être validées par le mandataire du groupement.

En cas de sous-traitance, une attestation de paiement direct doit être jointe.

Les pénalités appliquées en cours de chantier seront décomptées en « cumulatif » jusqu'au solde.

#### *4.3.4 Transmission des factures*

Les factures sont établies au nom de l'Etablissement Public d'Aménagement Euroméditerranée et doivent être transmises sous forme électronique via le portail Chorus Pro, solution mutualisée mise à disposition par l'Etat : <https://chorus-pro.gouv.fr>

Les informations particulières nécessaires à la transmission des factures via Chorus Pro sont :

- numéro de SIRET de l'EPAEM : 40413229200024
- numéro d'engagement : le n° du marché pour la partie forfaitaire et le n° du bon de commande pour la partie accord-cadre.

### **4.4 Variation des prix**

Les prix du présent marché sont révisibles, dans les conditions suivantes :

- la révision de prix sera effectuée à l'issue de périodes successives de 12 mois, la première révision intervenant 12 mois après la date T0 de notification du marché.  
Pour la partie « accord-cadre », les prix ainsi révisés seront considérés comme des prix fermes applicables à l'ensemble des bons de commande notifiés pendant une période de 12 mois débutant 1 mois après la date à laquelle la révision a été effectuée ;
- la formule applicable est la suivante :

$$P_n = P_0 \times [0.15 + 0.85 (A_n / A_0)]$$

dans laquelle:

- P0 = prix initiaux du marché, établis aux conditions économiques du mois M0 correspondant à la date limite de remise des offres ;
- Pn= prix révisé ;
- A = Indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - Services administratifs, Base 100 - Identifiant 001565196
- A0= valeur de l'indice A lue au trimestre correspondant au mois M0 ;
- An= dernière valeur définitive connue de l'indice A lue à T0 + 11 mois (première révision), T0 + 23 mois (deuxième révision).

Le coefficient de révision ainsi calculé est arrondi au millième supérieur, et les prix du bordereau des prix unitaires sont arrondis au centime d'euro supérieur.

Dans le cas de disparition d'indice, un nouvel indice de substitution préconisé par l'organisme qui l'établit sera de plein droit applicable.

Dans le cas où aucun indice de substitution ne serait préconisé, les parties conviennent que la substitution d'indice sera effectuée par avenant. Il s'agit d'une clause de réexamen conclue conformément à l'article R. 2194-1 du code de la commande publique.

## **Article 5 – Exécution et périmètre des prestations**

---

### **5.1 Equipe dédiée et modification**

Le titulaire s'engage à affecter, pendant toute l'exécution du marché, l'équipe dédiée telle que présentée dans son mémoire technique et dont les curriculum vitae auront été joints.

Ainsi, les prestations doivent être exécutées par les personnes nommément désignées.

Si une des personnes n'est plus en mesure d'accomplir les prestations, le titulaire doit :

- En aviser par écrit (mail), sans délai, l'EPAEM et prendre toutes dispositions nécessaires, afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations ;
- Proposer au pouvoir adjudicateur un remplaçant disposant de compétences au moins équivalentes en fournissant le CV de ce dernier, dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date d'envoi de l'avis mentionné à l'alinéa précédent.

Le remplaçant proposé par le titulaire est considéré comme accepté par l'EPAEM, si celui-ci ne le refuse pas dans le délai 7 jours ouvrés à compter de la réception de la proposition de remplaçant par le titulaire. Toutefois, l'EPAEM se réserve la possibilité de refuser le remplaçant proposé, avec justifications. Dans ce cas, le titulaire dispose d'un délai de 7 jours ouvrés à compter du rejet formalisé par écrit pour proposer un autre profil.

A défaut de proposition de remplaçant par le titulaire ou en cas de récusation des remplaçants par l'EPAEM, le titulaire encourt l'application d'une pénalité telle que prévue au présent CCAP.

De plus, par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG-FCS, si, lors de la réalisation des prestations, l'EPAEM juge que le comportement ou les compétences d'un intervenant ne sont pas conformes aux engagements pris par le Titulaire dans son offre ou ne correspondent pas aux qualifications requises pour la bonne réalisation des prestations objets du présent marché, l'EPAEM pourra réclamer, par courriel la présentation sous sept (7) jours calendaires d'un remplaçant, pour procéder à sa validation. Ce délai peut être réduit à 24H si le motif provient d'un non-respect caractérisé des clauses du présent marché, ou en cas de faute grave caractérisée.

### **5.2 Délais d'exécution**

Les prestations forfaitaires d'accueil physique et permanent au siège de l'EPA Euroméditerranée sont exécutés conformément aux prescriptions du CCTP.

Pour les prestations d'accueil ponctuelles, les prestations doivent être exécutées dans les délais plafonds indiqués dans le bon de commande.

Ces derniers courent à compter de la date précisée sur ce dernier.

En cas de non-respect des délais d'exécution, le titulaire encourt l'application de pénalités pour retard telles que prévues au présent CCAP.

Par dérogation à l'article 13.3.2 du CCAG-FCS, en cas de difficultés prévisibles dans l'exécution d'un bon de commande, le Titulaire en avertit, dans les plus brefs délais, le service émetteur du bon de commande. A ce titre, il dispose d'un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la date de réception du bon de commande pour informer de ces difficultés.

Dans ce délai, le titulaire adresse au service susmentionné, un courriel de confirmation motivé explicitant de manière détaillée et vérifiable la nature de ces difficultés. Il formule en même temps une demande de prolongation du délai d'exécution.

### **5.3 Contrôle de l'exécution des prestations**

Par dérogation à l'article 27.3 du CCAG FCS, les opérations de vérifications seront de deux types, programmé ou aléatoire :

#### **5.3.1. Autocontrôles**

Le titulaire désignera un référent qui sera l'interlocuteur désigné auprès de l'EPAEM et sera responsable du contrôle et du suivi des prestations effectuées par l'agent d'accueil mis en poste.

#### **Contrôle quantitatif**

##### Rapport d'activité

Le titulaire établira des rapports récapitulant les bilans mensuels qui détaillent l'ensemble de l'activité traitée, les incidents rencontrés et les dysfonctionnements :

- Trafic d'appels (temps de réponse, appels perdus, durées, etc.) ;
- Tenue de tableaux de bord et de statistiques (visites, appels, autorisations d'accès, etc.) ;
- Relevés des dysfonctionnements ;
- Volume de courriers.

Les rapports d'activité devront être transmis dans un délai plafond de 15 jours à terme échu.

#### **Contrôle qualitatif**

Le titulaire doit assurer un pilotage efficace des prestations opérationnelles en apportant une réelle valeur ajoutée et en étant force de proposition en vue d'améliorer la qualité des services rendus. Il sera tenu de fournir des rapports d'activité et de prendre part à des réunions périodiques se tenant généralement tous les trimestres.

##### Fréquence des visites :

Durant le premier mois d'exécution du marché public, une visite hebdomadaire devra être réalisée par le référent du marché. A compter du deuxième mois d'exécution, les visites devront être faites selon une périodicité mensuelle. Ces visites ont pour objet de contrôler :

- le poste de travail ;
- la charge de travail ;
- l'évolution des procédures ;
- les mains courantes.

##### Continuité et qualité d'accueil :

La prestation d'accueil est décrite dans le détail dans un cahier de consignes rédigé par l'EPAEM, qui est **le seul** à pouvoir le modifier durant toute la durée du marché (en accord avec le titulaire). Le cahier de consignes encadre la prestation et demeure la seule référence à utiliser en cas de remplacement de l'hôte(sse).

- Contrôle de la ponctualité et relevé de présence mensuelle ;

- En cas d'absence imprévue :
  - o Prévenir par mail les responsables désignés de l'EPAEM dès que l'absence est connue ;
  - o Remplacement de la personne absente dans un délai de deux (2) heures maximum ;
  - o Eventuellement, relevé du standard par détournement de la totalité du standard sur le site du titulaire dans l'attente du remplacement physique.
- Déplacement d'un formateur en cas de besoins de formation.

#### Anomalies et incidents

Dans un souci d'amélioration continue, l'hôte(sse) doit avoir un rôle d'alerte auprès de l'EPAEM quant aux incidents, anomalies ou remarques éventuelles émises par le personnel ou les visiteurs. Ces informations seront envoyées par mail aux responsables désignés de l'EPAEM.

#### *5.3.2 Contrôles*

Les prestations sont soumises à des vérifications quantitatives (nombre d'heures effectuées, agents postés) et qualitatives, destinées à constater qu'elles répondent aux stipulations du marché. Elles sont effectuées par le représentant de l'EPAEM dûment habilité. Le Titulaire en est avisé et peut participer s'il le souhaite. L'absence de ce dernier ne fait pas obstacle à la vérification des prestations.

Les opérations de vérifications des prestations sont effectuées :

- périodiquement, lors de visites de contrôle ;
- inopinément, à l'initiative de l'EPAEM et qui en avise le Titulaire : Le Titulaire est alors convié à cette vérification contradictoire. Dans le cas où celui-ci n'est pas présent ou qu'il refuse d'y participer, le constat de l'EPAEM fera foi.
- lors des réunions de suivi qualité mensuelles.

A défaut d'opération de contrôle spécifique de vérification, celle-ci se fera sur la base du compte rendu du rapport d'activité mensuel transmis par le titulaire.

### **5.4 Décision après vérification**

En l'absence de décision de l'acheteur, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception du compte-rendu de la réunion de contrôle qualité mensuelle, l'admission est réputée acquise.

Lorsque les prestations effectuées ne satisfont pas entièrement aux conditions du marché, l'EPAEM peut appliquer une admission des prestations avec réfaction qui consiste en une réduction de 10 % du montant forfaitaire facturé ou du montant du bon de commande.

Un niveau de qualité significativement bas et répété conduira, après mise en demeure restée sans effet, à l'application d'une réfaction du montant forfaitaire mensuel de 50 % et pourra également conduire à l'application des dispositions de résiliation pour faute prévue au CCAG FSC.

## 5.5 Pénalités

Par dérogation à l'article 14.1. du CCAG FCS, les pénalités suivantes s'appliquent en cas de manquement aux obligations contractuelles :

<b>Retard dans la prise de service ou l'exécution de la prestation</b>	
Retard dans la prise de service d'un agent (Selon le planning, les horaires d'ouverture des accueils ou le cas échéant des délais mentionnés dans le bon de commande)	100 € par quart-d'heure de retard. Au-delà d'une heure, la prestation de demi-journée est considérée comme non remplie et fera l'objet d'une réfaction
5 retards des agents au cours d'un mois	300 €
Départ précité d'un intervenant sans motif et sans remplacement	100 € par constat Au-delà de 5 départs précités par mois : 300 €
Absence de remplacement de l'agent dans les 2h	100 € par quart-d'heure de retard au-delà des 2 heures d'absence
Retard dans la proposition d'un remplaçant suite à un changement dans l'équipe dédiée	50 € par jour calendaire de retard
<b>Défaut de comportement, de tenue...</b>	
Défaut de comportement pendant les heures de service posté	50 € par constat
Défaut de tenue (non-respect de la tenue contractuelle, dont port du badge)	50 € par constat
Présence d'un intervenant non agréé (hors période de formation)	100 € par constat
<b>Autres pénalités</b>	
Absence de visite mensuelle	100 € par manquement
Absence à une réunion organisée par l'EPAEM	100 € par intervenant absent
Non-respect de la procédure établie dans le cahier de consignes	100 € par manquement
Absence de communication d'une anomalie ou d'un incident survenu dans l'exécution des prestations	100 € par manquement
Absence de respect de la procédure prévue à l'article 7 du CCAP en cas de modification dans l'équipe dédiée	100 € par manquement
<b>Retard dans la transmission électronique d'un livrable</b>	
Transmission du rapport d'activité	50 € par jour de retard
<b>Dégradation du matériel, manquement dans l'entretien</b>	
Perte ou non restitution de badge ou détérioration volontaire	50 € par badge
<b>Continuité de service en cas de changement de titulaire</b>	
Absence de formation selon les modalités prévues à l'article 6 du CCTP	500 € par manquement et par jour

Les pénalités sont déclenchées sans mise en demeure préalable, à compter du manquement constaté notifié au titulaire.

Par dérogation à l'article 14.1.3. du CCAG FCS, les pénalités sont dues dès le 1er euro.

Les pénalités ne sont pas plafonnées.

## Article 6 – Dérogations au CCAG FCS

---

Article du présent CCAP	Article du CCAG FCS auquel il est fait dérogation	Objet
5.1	3.4.3	Modification dans l'équipe dédiée
5.2	27 à 29	Opération de vérification et décision
5.5	14.1 ; 14.1.2 ; 14.1.3	Pénalités pour retard