



**RÉGION ACADÉMIQUE  
GUADELOUPE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



*Liberté • Égalité • Fraternité*  
**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

**Marché de fournitures courantes ou de service**

## **Cahier des Clauses Particulières (C.C.P)**

**MP N° 10\_2025  
Code CPV 55110000-4**

**Pouvoir adjudicateur :**

**Ministère de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse  
Rectorat de Région académique de la Guadeloupe  
Parc d'activité la Providence  
ZAC de Dothémare BP 480  
97183 ABYMES CEDEX**

**Objet de l'accord-cadre :**

**Prestations de services d'hébergements hôteliers**

---

## Sommaire

<b>ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE – DISPOSITIONS GENERALES.....</b>	<b>4</b>
1-1 Objet de l'accord-cadre .....	4
1-2 Mode de passation et forme de l'accord-cadre .....	4
1-3 Durée de l'accord-cadre.....	4
1-4 Parties contractantes .....	4
1-5 Agrément des titulaires .....	5
<b>ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 3 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 4 - MODALITES D'EXECUTION.....</b>	<b>6</b>
4-1 Réservations .....	6
4-1.1 Indications illustratrices.....	6
4-2 Modalités d'attribution des bons de commande.....	6
4-2.1 Attribution des bons de commande selon la méthode dite « en cascade ».....	6
4-2.2 Sollicitation des titulaires.....	7
4-3 Passation des commandes.....	7
4-3.1 Obligations des titulaires.....	7
4-3.2 Présentation des bons de commande.....	7
4-4 Délais d'exécution des bons de commandes.....	8
4-5 Modification et annulation des réservations.....	8
<b>ARTICLE 5 - MODALITES DE DETERMINATION DES PRIX.....</b>	<b>8</b>
5-1 Forme et contenu des prix.....	8
5-2 Offres promotionnelles.....	9
5-3 Variation et révision des prix.....	9
5-4 Avances.....	9
5-5 Dispositions relatives à la sous-traitance .....	9
<b>ARTICLE 6 – MODALITES DE REGLEMENT .....</b>	<b>9</b>
6-1 Facturation .....	10
6-1.1 Facturation électronique.....	10
6-2 Règlement .....	10
<b>ARTICLE 7 – SUIVI DES PRESTATIONS.....</b>	<b>11</b>
<b>ARTICLE 8 – ASSURANCES.....</b>	<b>11</b>

<b>ARTICLE 9 – PENALITES.....</b>	<b>11</b>
<b>ARTICLE 10 – CONDITIONS DE RESILIATION .....</b>	<b>11</b>
<b>ARTICLE 11 – CONTENTIEUX – REGLEMENT DES LITIGES .....</b>	<b>11</b>

## ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1-1 Objet de l'accord-cadre

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de services d'hébergements hôteliers pour les besoins du Rectorat de Région académique de la Guadeloupe.

Celles-ci comprennent les **nuitées incluant le petit-déjeuner**, s'adressant aux agents de l'éducation nationale en mission dans le cadre des activités du Rectorat de Région académique de la Guadeloupe.

### 1-2 Mode de passation et forme de l'accord-cadre

Le présent marché est passé selon la procédure adaptée en application de l'article L 2123-1 alinéa 2 (suivant avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques -service d'hôtellerie et de restauration).

L'accord-cadre fait l'objet d'une décomposition en lots pour lesquels un montant maximum annuel est défini :

Destination	Montant maximum annuel
Lot 1 : Grande-Terre	60 000
Lot 1 bis : Basse-Terre	20 000
Lot 2 Marie-Galante	30 000
Lot 3 Saint-Martin	70 000
Lot 4 : Saint-Barthélemy	20 000

Le présent marché donne lieu à la conclusion d'un accord-cadre multi-attributaire. Le nombre de titulaires retenus sera au moins de trois (3), sous réserve d'un nombre suffisant de candidats. Il est exécuté avec émission de bons de commande, en application des articles R.2162-1 et suivants du code de la commande publique.

L'attribution des bons de commande s'effectue selon la méthode dite « en cascade » au moment de la survenance du besoin. La demande est d'abord transmise au titulaire numéro 1, dans le cas où le titulaire 1 ne peut répondre favorablement à la demande de réservation, le titulaire numéro 2 est sollicité et ainsi de suite jusqu'au troisième titulaire.

Les rejets de demandes de réservation doivent être justifiés par les titulaires.

### 1-3 Durée de l'accord-cadre

L'accord-cadre prend effet à compter de la date de sa notification aux titulaires. Il est conclu pour un (1) an et est renouvelable tacitement deux (2) fois ; sa durée totale ne pouvant excéder 3 ans (36 mois).

En cas de reconduction les caractéristiques de l'accord-cadre resteront inchangées. Les titulaires de l'accord-cadre ne pourront refuser sa reconduction.

En cas de non reconduction de l'accord-cadre, le Rectorat informera les titulaires de l'accord-cadre de sa décision dans un délai de deux (2) mois avant le terme de l'année concernée.

## **1-4 Agrément des Titulaires**

Les titulaires doivent disposer de tous les agréments et habilitations conformement à la réglementation en vigueur relative aux établissements recevant du public (ERP) et notamment les dispositions propres à l'accessibilité des personnes handicapées (décret n° 2009-500 du 30 avril 2009). En outre, il devra mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin de garantir la sécurité des personnes hébergées.

## **ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS**

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

- L'Acte d'engagement (AE) et ses annexes financières
- Le présent Cahier des Clauses Particulières (C.C.P) valant cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et cahier des clauses techniques particulières (CCTP), dont L'exemplaire original conservé par la Personne Publique fait seul foi.
- le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (Arrêté du 30 mars 2021).
- L'offre technique du titulaire
- Les actes spéciaux de sous traitance et leurs éventuels actes modificatifs.

## **ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

Les titulaires s'engagent à assurer sur demande du Rectorat :

**La mise à disposition aux Bénéficiaires, d'un hébergement hôtelier (chambre simple ou studio) pendant la durée de leurs missions sur le territoire pour le compte de Rectorat de Région académique de la Guadeloupe.**

**Le Bénéficiaire qui souhaiterait des conditions d'accueil d'un coût plus élevé que celles retenues par le Rectorat en supportera le complément. Dans ce cas, il s'adresse directement au Titulaire à qui il règle le surcoût.**

NB : Les tarifs proposés ne doivent pas dépasser les plafonds fixés par l'arrêté du 20 septembre 2023 (modifiant celui du 3 juillet 2006), relatif aux indemnités de mission des agents de l'État (voir annexe jointe). Toute offre proposant des tarifs supérieurs à ces plafonds sera rejetée comme inacceptable.

Par ailleurs, les prix proposés ne doivent pas être supérieurs à ceux habituellement pratiqués pour la clientèle individuelle. Si tel est le cas, l'offre sera également rejetée.

## OBLIGATIONS DU TITULAIRE

Les titulaires proposent des prestations de services d'hôtellerie pour des chambres simples ou studios qui devront respecter au minimum les caractéristiques suivantes :

- Chambres simples ou studios pourvu d'une isolation thermique et acoustique optimale
- Petit déjeuner inclus
- Literie en bon état, linges de lit et linges de toilette propres
- Sanitaires (douche et WC) privatifs
- Une connexion internet
- Service d'accueil garantissant une arrivée tardive

Le titulaire s'engage à :

- Assurer la disponibilité des chambres réservées aux dates convenues
- Appliquer les tarifs fixés dans l'offre contractuelle
- Garantir un service de qualité et conforme aux standards annoncés
- Respecter les règles de sécurité et d'hygiène en vigueur
- Être en conformité aux règles de protection des données clients (RGPD)
- Gérer et réduire les nuisances sonores : l'établissement doit mettre en place des mesures visant à **gérer et réduire les nuisances sonores**, afin de limiter leur impact sur l'environnement et les personnes alentours

### Obligations du prestataire en matière de Sécurité et Accessibilité

Dans le cadre du présent marché, l'établissement hôtelier prestataire, s'engage à respecter toutes les obligations réglementaires en vigueur en fonction de leurs catégories, notamment en matière de sécurité incendie et d'accessibilité des personnes à mobilité réduite, conformément aux dispositions du Code de la construction et de l'habitation et aux arrêtés relatifs aux ERP de type O.

#### Sécurité Incendie

Le prestataire garantit que son établissement respecte les prescriptions suivantes :

##### -Présence de moyens de prévention et d'intervention :

- Détecteurs de fumée et système d'alarme incendie conforme aux normes en vigueur
- Extincteurs accessibles et en nombre suffisant
- Éclairage de secours opérationnel
- Portes coupe-feu et issues de secours dégagées et signalées

##### -Moyens d'évacuation conformes :

- Présence de plans d'évacuation visibles
- Sorties de secours accessibles et dégagées
- Escaliers et couloirs de circulation conformes aux exigences réglementaires

##### -Personnel formé :

- Formation du personnel aux consignes de sécurité

- Tenue d'un registre de sécurité à jour
- Participation aux contrôles périodiques des autorités compétentes

#### **-Accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite**

Le prestataire atteste que son établissement :

- Dispose de chambres accessibles aux PMR en nombre suffisant
- Est doté d'équipements facilitant l'accès et la circulation (rampes, ascenseurs adaptés, sanitaires accessibles)
- Met en place une signalétique adaptée et visible
- S'engage à proposer un service d'accueil spécifique aux personnes en situation de handicap.

#### **-Engagements contractuels et responsabilité**

Le prestataire s'engage à :

- Maintenir en conformité son établissement pendant toute la durée du marché
- Informer immédiatement l'acheteur en cas de non-conformité détectée
- Se soumettre aux éventuels contrôles réalisés par l'acheteur ou les autorités compétentes.

En cas de manquement aux obligations prévues dans la présente clause, l'acheteur se réserve le droit de résilier le marché aux torts du prestataire, sans préjudice des éventuelles sanctions administratives ou pénales applicables.

#### **ARTICLE 4 : OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE**

Le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) est une loi européenne qui protège la vie privée des citoyens en encadrant la collecte, l'utilisation et le stockage de leurs données personnelles.

Il impose aux entreprises et organismes de :

Collecter uniquement les données nécessaires  
 Obtenir le consentement des personnes concernées  
 Garantir la sécurité et la confidentialité des données  
 Donner aux individus un contrôle sur leurs informations (accès, modification, suppression)  
 Signaler les violations de données

Son objectif principal est de renforcer la transparence et de protéger les individus contre les abus liés à leurs informations personnelles

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (ci-après, le « RGPD ») ainsi que la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

##### **1. Finalité et nature des données collectées**

Le prestataire est amené à collecter et traiter des données personnelles des clients dans le cadre de la prestation d'hébergement, notamment :

Nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail  
Données de séjour (dates de réservation, préférences, services utilisés)

Ces données sont collectées uniquement pour assurer la gestion des réservations, le séjour des clients, la facturation et le respect des obligations légales (ex. déclaration des voyageurs en préfecture).

## 2. Engagements du prestataire

Le prestataire s'engage à :

- Traiter les données personnelles de manière licite, loyale et transparente
- Limiter la collecte des données au strict nécessaire pour l'exécution du marché
- Assurer la sécurité et la confidentialité des données en mettant en place des mesures techniques et organisationnelles adaptées (accès sécurisé, chiffrement, contrôle des accès, etc.)
- Ne pas transférer les données
- Ne pas conserver les données au-delà des délais nécessaires au traitement, conformément aux obligations légales et contractuelles

## 3. Droits des personnes concernées

Le prestataire garantit aux personnes concernées l'exercice de leurs droits en vertu du RGPD :

- Droit d'accès (demander une copie des données collectées)
- Droit de rectification (demander la correction des informations erronées)
- Droit à l'effacement (« droit à l'oubli »)
- Droit à la limitation du traitement
- Droit d'opposition au traitement de leurs données
- Droit à la portabilité des données

Toute demande relative à l'exercice de ces droits peut être adressée à [ce.achats-marches@ac-guadeloupe.fr](mailto:ce.achats-marches@ac-guadeloupe.fr)

## 4. Violation des données

En cas de violation de données personnelles (accès non autorisé, perte, divulgation), le prestataire s'engage à :

- Notifier la violation à l'acheteur dans un délai de 24 heures
- Prendre les mesures correctives nécessaires
- Coopérer avec l'acheteur et, si nécessaire, avec la CNIL

## 5. Sous-traitance et responsabilité

Si le prestataire fait appel à des sous-traitants (ex. plateforme de réservation), il s'assure que ces derniers respectent les mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles prévues dans cette clause.

En cas de non-respect du RGPD, le prestataire est seul responsable des conséquences pouvant en découler (sanctions administratives, amendes, dommages et intérêts).

## ARTICLE 5 – MODALITES D'EXECUTION

### 5-1 Réservations

Le Rectorat s'engage à émettre sa réservation par **téléphone et courriel** auprès des titulaires. Les titulaires devront transmettre la proposition commerciale par courrier électronique **en respectant le BPU contractuel** dans les meilleurs délais.

### 5-2 Modalités d'attribution des bons de commande

#### **5-2.1 Attribution des bons de commande selon la méthode dite « en cascade »**

Pouvant dans certains cas être contraint par des délais de réservation relativement courts, le Rectorat de la Guadeloupe se réserve le droit, dans de telles circonstances, d'adresser et d'attribuer les bons de commande selon la méthode dite en cascade.

Les services bénéficiaires contactent le titulaire dont l'offre a été classée première. Dans l'hypothèse où il ne serait pas dans la capacité de répondre au(x) besoin(s) et/ou dans les délais exigés, la société classée en second sera consultée, et ainsi de suite.

Les offres pour les accords-cadres à bons de commande seront jugées selon les critères suivant :

Critères	Pondération	Modalités de réponse
Prix	40%	Suivant BPU et DQE
Valeur Technique	60 %	Suivant le canevas de réponse joint <b>et en complément</b> si nécessaire un mémoire technique.

Vous devez **obligatoirement structurer votre réponse selon le canevas fourni dans les documents de la consultation**, toute réponse ne respectant pas ce format pourra être considérée comme **irrégulière et non régularisable**. Vous pouvez joindre **en complément** un mémoire technique pour mettre en valeur tout élément, tout service qui vous paraîtrait pertinent.

Chaque critère sera évalué sur une échelle de 1 à 5 puis pondéré selon le barème suivant :

Note	Appréciation
1	Insuffisant
2	Peu satisfaisant
3	Satisfaisant
4	Très satisfaisant
5	Excellent

#### **5-2.2 Sollicitation des titulaires**

Le Rectorat de la Guadeloupe contacte le(s) titulaire(s) de l'accord-cadre lors de la survenance du besoin.

Dans le délai imposé, le titulaire répondra par l'émission d'un devis. Toute réponse hors-délai peut

être considérée comme nulle et ne pas être prise en compte par le Rectorat de la Guadeloupe.

Le devis devra respecter la demande du Rectorat de la Guadeloupe et comportera entre autres :

- L'intitulé de la prestation
- Le détail de la prestation
- Le prix unitaire HT
- Le prix total HT et TTC

Tout devis incomplet pourra être jugé nul et pourra être rejeté sans qu'il soit nécessaire pour le Rectorat de la Guadeloupe de demander des précisions.

Les prix devront respecter les prix plafond tels que présentés dans l'offre. Toutefois, les Titulaires sont en droit de proposer des prix plus avantageux dès lors qu'ils ne modifient pas la qualité des prestations telles que présentées dans leur offre initiale ni les éléments composant l'offre au regard des obligations minimales dans le CCP.

**L'acceptation du devis sera concrétisée par l'émission d'un bon de commande signé par un représentant du pouvoir adjudicateur du Rectorat de la Guadeloupe.**

**Le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivant le libellé du bon de commande.**

### **5-3 Passation des commandes**

#### **5-3.1 Obligations des titulaires**

Dès lors que, après confirmation de la réservation par le titulaire, le Rectorat de la Guadeloupe à émis un bon de commande correspondant, les titulaires s'engagent à tenir la (les) chambre(s) réservée(s) disponible(s). En cas d'impossibilité de tenir cet engagement, le titulaire doit proposer une solution équivalente, tant techniquement qu'économiquement.

#### **5-3.2 Présentation des bons de commande**

Les bons de commande à en-tête du Rectorat de Région académique de la Guadeloupe seront transmis par télécopie au Titulaire.

Les réservations non confirmées par un bon de commande du Rectorat de Région académique de la Guadeloupe **resteront à la charge du titulaire.**

Les bons de commande mentionneront :

- Le service émetteur
- Le numéro de l'accord-cadre
- L'imputation budgétaire
- Le numéro et la date du bon de commande
- L'identification des personnes en mission
- Les dates et heures d'arrivée et de départ
- Le montant hors taxes et toutes taxes comprises de la commande

Un même bon de commande pourra avoir pour objet une ou plusieurs prestations de services d'hébergement (hébergement d'une ou plusieurs personnes).

**Les bons de commande seront visés obligatoirement par le pouvoir adjudicateur ou un de ses représentants.**

Tout bon de commande émis pendant la durée légale de l'accord-cadre devra être exécuté en totalité, même après la fin de l'accord-cadre.

#### **Délai d'exécution des bons de commande**

Les bons de commande devront être exécutés par le titulaire dans un délai maximum de 48h.

#### **Modification et annulation des réservations**

Les titulaires s'engagent à modifier ou annuler, les réservations dès réception de la demande d'annulation ou de modification par les services émetteurs du Rectorat de Région académique de la Guadeloupe sans aucune conséquence financière pour le Rectorat de Région académique de la Guadeloupe.

### **ARTICLE 6– MODALITES DE DETERMINATION DES PRIX**

#### **6-1 Forme et contenu des prix**

Les prix sont fermes pendant la première année de l'accord-cadre (les prix devront respecter les prix plafonds tels que présentés dans l'offre) et peuvent être ajustés à la date d'anniversaire de la notification de l'accord-cadre dans les conditions définies à l'article 5-3 ci-après.

Les prix sont établis par référence au tarif public du titulaire affecté des remises indiquées dans son offre financière.

Ils sont réputés comprendre toutes les prestations nécessaires décrites dans les documents contractuels régissant le présent marché.

#### **6.2 Offres promotionnelles**

Les titulaires sont tenus de faire connaître par écrit et d'appliquer au Rectorat de Région académique de la Guadeloupe les offres promotionnelles qu'ils accordent à leur clientèle « entreprise », en précisant leurs conditions et la durée de leur validité, lorsque celles-ci sont inférieures aux conditions du présent marché (rabais sur prix unitaires déduits).

#### **6.3 Variation - révision des prix- clause de réexamen**

Les prix seront révisés suivant l'indice des Prix à la Consommation (IPC) – Hébergement, cafés et restaurants (ID7590) de l'INSEE.

Formule de révision :

$$P = P_0 \times (I_t / I_0)$$

P = Prix révisé

P<sub>0</sub> = Prix initial du marché

I<sub>0</sub> = Indice de référence (celui du mois de la signature du contrat ou issue d'une révision antérieure)

I<sub>t</sub> = Dernier indice publié à la date de révision

L'évolution annuelle des tarifs devra être inférieure à 7% ; toute dérogation à cette règle devra être dûment justifiée et soumise à l'approbation du Pouvoir Adjudicateur.

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit de résilier l'accord-cadre, sans indemnité, à la date d'application des nouveaux tarifs lorsque ceux-ci conduisent à une augmentation de plus de 7% l'an.

#### **Clause de réexamen :**

Conformément à l'article L2194-1 du Code de la commande publique, le montant maximum fixé à l'article 1.2 de ce présent document pourra faire l'objet d'une révision sans nouvelle procédure de mise en concurrence en cas de modification à la hausse de la consommation de la prestation consécutive à des événements que le titulaire ou le pouvoir adjudicateur n'étaient pas en mesure de prévoir, amenant au dépassement du montant maximum prévu au présent contrat. Cette augmentation ne pourra dépasser 30 % du montant total maximum.

#### **6.4 Avances**

Les conditions de l'article R.2191-3 du code de la commande publique ne sont pas réunies du fait qu'aucun bon de commande ne sera d'un montant supérieur à 50 000 € HT. Aucun bon de commande ne dépassant le montant de 50 000 €, aucune avance ne sera versée aux titulaires.

#### **6.5 Dispositions relatives à la sous-traitance**

La sous-traitance totale est formellement interdite et toute sous-traitance partielle devra faire l'objet d'une acceptation préalable du Pouvoir Adjudicateur.

Ses conditions s'exécutent en conformité de l'article 3.6 du CCAG-FCS.

### **ARTICLE 7 - MODALITES DE REGLEMENT**

Après exécution des prestations, le titulaire établira les factures correspondantes. Elles doivent être libellées à l'ordre de : Rectorat de la Guadeloupe - Plate-forme CHORUS- Parc d'activités la Providence - ZAC de Dothémare - BP480 - 97183 LES ABYMES CEDEX

Et transmise par voie électronique via le portail de facturation :

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

Sur les factures devront figurer, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- 1 le nom du service émetteur ;
- 2 le nom et l'adresse du créancier ;
- 3 sa domiciliation bancaire ;
- 4 la mention exacte de la prestation ;
- 5 le montant de la prestation exécutée en HT et TTC ;
- 6 le taux et le montant de la TVA ;
- 7 la référence du marché ;
- 8 la date.

Conformément à l'article 1<sup>er</sup> du décret n° 2013-269 du 29 mars 2013, le paiement est effectué, après vérification du service fait, dans un délai de « 30 jours à compter de la date de réception de la facture ».

Le défaut de paiement dans les délais prévus au présent marché fait courir de plein droit, et sans autre formalité, des intérêts moratoires. Le taux des intérêts moratoires est celui de l'intérêt légal en vigueur à la date à laquelle les intérêts moratoires ont commencé à courir, augmenté de sept points.

## **ARTICLE 8. PENALITES DE RETARD**

Le titulaire a connaissance du montant des pénalités à verser par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les pénalités sont directement imputées sur les sommes dues au titre des prestations déjà effectuées et non encore payées, ou sur des sommes dues au titre des prestations à venir.

Détail des pénalités	
Rapport faisant constater une mauvaise exécution du contrat par le client mystère	50 € par mauvaise exécution avérée sans mise en demeure
Pénalité pour non-respect du nombre de chambres réservées	Si l'hôtel ne respecte pas le nombre de chambres réservées sans proposer de solution alternative une pénalité financière de 50 € pourra être appliquée pour chaque chambre manquante.
Pénalité pour non-respect des standards de qualité	Pénalité pour non-respect des standards de qualité : Si les prestations de l'hôtel (propreté, confort, services) ne respectent pas les standards convenus dans le contrat, une pénalité de 50 € forfaitaire pour chacune des réservations pour lesquelles le défaut est constaté, pourra être appliquée sans mise en demeure. Cela peut inclure des retours négatifs des clients ou des retours de clients mystères.

## **ARTICLE 9 – SUIVI DES PRESTATIONS**

Les titulaires auront la responsabilité des personnes et des moyens mis en œuvre pour exécuter les prestations, objet du présent marché.

**Les titulaires devront nommer une personne ayant le rôle de réaliser la coordination commerciale et technique et en communiquer le nom et les coordonnées téléphoniques. Dans ce cadre, ils devront apporter toute diligence à la résolution des dysfonctionnements des prestations.**

## **ARTICLE 10 – VÉRIFICATION DES PRESTATIONS PAR CLIENT MYSTÈRE**

### **10-1 Principe de la vérification par client mystère**

Dans le cadre du présent marché, le Rectorat de Région académique de la Guadeloupe se réserve le droit de procéder à des contrôles de la qualité des prestations de services d'hébergement par

l'intermédiaire de clients mystères. Ces contrôles visent à évaluer l'ensemble des prestations fournies par les titulaires, et notamment la conformité aux exigences spécifiées dans le cahier des clauses particulières (CCP).

## **10-2 Objectifs de la vérification**

Les contrôles par client mystère ont pour objectif de vérifier :

- La conformité des chambres et des services fournis aux critères définis (propreté, équipements, confort, respect des délais, qualité du service client, etc.).
- La qualité de l'accueil et de l'assistance fournie par le personnel.
- Le respect des conditions d'hébergement (ex : respect des tarifs, offre de services, petit-déjeuner inclus, etc.).
- Le respect des engagements pris par les titulaires en matière de disponibilité, de prestations et d'options proposées.

## **10-3 Modalités de mise en œuvre**

Le Rectorat pourra, sans préavis, mandater des clients mystères afin d'évaluer la prestation sur site. Le client mystère pourra effectuer un séjour à l'hôtel, passer une nuitée, utiliser les services et rapporter ses observations en toute confidentialité.

## **10-4 Conséquences en cas de non-conformité**

En cas de non-conformité observée lors d'un contrôle effectué par un client mystère, le Rectorat pourra demander au titulaire concerné de prendre des mesures correctives dans un délai raisonnable. Si ces mesures ne sont pas mises en place dans les délais impartis, le Rectorat pourra appliquer des pénalités financières conformément à "PENALITÉS" du présent DCE, ou envisager la résiliation de l'accord-cadre conformément aux dispositions des documents du marché et du CCAG FCS articles 38 à 45.

## **10-5 Confidentialité et rapport**

Les résultats de l'évaluation menée par le client mystère seront communiqués au Rectorat sous forme de rapport confidentiel. Ce rapport sera utilisé pour évaluer la qualité des prestations fournies et pour prendre des décisions sur la poursuite de l'exécution de l'accord-cadre

## **ARTICLE 11 – ASSURANCES**

Les titulaires de l'accord-cadre doivent avoir souscrit un contrat d'assurance en cours de validité couvrant l'intégralité de sa responsabilité civile dans le cadre de l'exécution des prestations du présent marché.

## **ARTICLE 12 -CONDITIONS DE RESILIATION**

### **Conditions de résiliation de l'accord-cadre**

Les conditions de résiliation de l'accord-cadre sont définies aux articles 38 à 45 du CCAG-FCS.

En cas de résiliation de l'accord-cadre pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire ne percevra aucune indemnisation.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R. 2143-3 et R. 2143-

6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du Code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du Code de la commande publique, le contrat sera résilié aux torts du titulaire.

### **Redressement ou liquidation judiciaire**

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement au pouvoir adjudicateur par le titulaire de l'accord-cadre. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

Le pouvoir adjudicateur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. En cas de redressement judiciaire, cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre est prononcée. Ce délai d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur ou au liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution de l'accord-cadre, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

### **ARTICLE 13 – CONTENTIEUX / REGLEMENT DES LITIGES**

Les contestations se rapportant au présent marché et qui n'auraient pas pu être réglées à l'amiable, soit directement entre les parties, soit par l'intermédiaire du Comité Consultatif de règlement amiable conformément à l'article R. 2197-1 du code de la commande publique seront de la compétence du Tribunal Administratif de Basse-Terre

