

# Cahier des Clauses Administratives Particulières

Mise à disposition d'une plateforme de  
réservation de déplacements professionnels  
pour les élus et collaborateurs de la CCI Hauts-  
de-France

*Réf. marché : CCIR-DRA-2025-62*

Accord-cadre de Services



ARTICLE 1.	OBJET DU CONTRAT .....	5
ARTICLE 2.	INTERVENANTS.....	5
2.1.	Représentation de l'acheteur .....	5
2.2.	Représentation du titulaire.....	5
2.3.	Sous-traitance .....	5
2.4.	Co-traitance.....	6
ARTICLE 3.	DOCUMENTS .....	6
3.1.	Pièces contractuelles.....	6
3.2.	Pièces non contractuelles .....	6
4.1.	Décomposition de la prestation et forme contractuelle .....	7
4.2.	Nature de la prestation .....	7
4.3.	Présentation des bons de commande .....	7
4.4.	Prestations similaires .....	8
4.5.	Non-exclusivité.....	8
ARTICLE 5.	DUREE CONTRACTUELLE ET DELAIS D'EXECUTION .....	8
5.1.	Durée du contrat.....	8
5.2.	Délais.....	9
5.3.	Indisponibilité.....	9
5.4.	Prolongation du délai d'exécution / de livraison .....	9
ARTICLE 6.	PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT .....	9
6.1.	Nature des prix.....	9
6.2.	Contenu des prix .....	10
6.3.	Variation des prix .....	10
6.4.	Initiative du calcul de la variation des prix.....	11
6.5.	Clause butoir et de sauvegarde .....	11
6.6.	Offres promotionnelles.....	11
6.7.	Frais de coordination .....	11
6.8.	TVA .....	12

ARTICLE 7.	CONDITIONS DE PAIEMENT .....	12
7.1.	Délai de paiement .....	12
7.2.	Régime des paiements .....	12
7.3.	Facturation .....	12
7.4.	Paie ment direct des sous-traitants .....	13
7.5.	Avance .....	14
ARTICLE 8.	MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS .....	14
8.1.	Réunion de lancement .....	14
8.2.	Indisponibilité.....	15
8.3.	Clause de réexamen .....	15
8.4.	Documentation et documents à fournir à la livraison .....	17
8.5.	Utilisation des résultats.....	18
8.6.	Restitution de documents.....	18
ARTICLE 9.	OBLIGATIONS ET CONTRAINTES.....	19
9.1.	Niveau d'obligation .....	19
9.2.	Obligation de discrétion .....	19
9.3.	Connaissance des éléments afférents à l’exécution contractuelle.....	19
9.4.	Devoir d’information et de conseil .....	20
9.5.	Assurances .....	20
9.6.	Garantie.....	20
ARTICLE 10.	CONTROLE DES PRESTATIONS .....	21
10.1.	Opérations de vérification quantitatives et qualitatives .....	21
10.2.	Admission, d'ajournement, de réfaction ou de rejet.....	21
10.3.	Garantie de continuité des prestations .....	21
ARTICLE 11.	PENALITES.....	22
11.1.	Modalités d’application des pénalités pour retard.....	22
11.2.	Pénalités pour retard .....	22
11.3.	Autres pénalités .....	22
ARTICLE 12.	RESILIATION, SANCTIONS et FIN DU CONTRAT .....	23
12.1.	Résiliation pour faute : .....	23
12.2.	Résiliation pour motif d'intérêt général : .....	23
12.3.	Exécution de la prestation aux frais et risques du titulaire : .....	23
12.4.	Redressement et liquidation judiciaire .....	24
12.5.	Tribunal compétent.....	24

ARTICLE 14. DEROGATION AUX DOCUMENTS GENERAUX..... 25

## ARTICLE 1. OBJET DU CONTRAT

---

Le présent marché a pour objet la mise en place d'une plateforme de réservation et de commande en ligne de titres de transport, de prestations d'hébergement et de services associés pour les déplacements professionnels des collaborateurs et élus de la CCI Hauts-de-France.

Le détail des prestations figure au CCTP.

## ARTICLE 2. INTERVENANTS

---

### 2.1. Représentation de l'acheteur

**CCI Hauts-de-France**  
299 BOULEVARD DE LEEDS  
CS 90028  
59031 LILLE CEDEX

Représentée par son Président, ou toute personne ayant eu une délégation préalable.

Par dérogation à l'article 3.3 du CCAG, le/les interlocuteurs techniques du représentant du pouvoir adjudicateur sont désignés au titulaire dans les quinze (15) jours qui suivent la notification du marché public (nom, prénom, n° téléphone, adresse et adresse électronique valide). Ce/ces interlocuteurs réceptionnent les demandes du titulaire et suivent l'exécution des prestations. Ces échanges ne sont pas contractuels. Si ces interlocuteurs changent, le représentant de l'acheteur en avertit immédiatement le titulaire.

L'ordonnateur est le Président de la CCI de région Hauts-de-France dont l'adresse est indiquée ci-dessus.

### 2.2. Représentation du titulaire

Par dérogation à l'article 3.4.1 du CCAG, dans les quinze (15) jours calendaires suivant la notification du marché, le titulaire du marché indique le nom et les coordonnées professionnelles d'un interlocuteur unique (la personne chargée de le représenter pour l'exécution des prestations et du suivi administratif).

### 2.3. Sous-traitance

Le titulaire peut sous-traiter l'exécution d'une partie des prestations du contrat après acceptation du sous-traitant par l'acheteur.

Le titulaire remet à l'acheteur une déclaration de sous-traitance (formulaire DC4 téléchargeable sur <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires>) remplie et signée par le sous-traitant et le titulaire, comportant la nature et le montant des prestations sous-traitées ainsi que les conditions de paiement.

Cette déclaration s'accompagne des documents attestant des capacités professionnelles, techniques et financières du sous-traitant ainsi que de sa régularité fiscale et sociale.

Le sous-traitant a droit au paiement direct si le montant sous-traité est supérieur à 600 euros TTC.

Le titulaire demeure responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat et du respect de toutes les autres obligations du contrat. Il apporte aux sous-traitants toutes les informations utiles pour garantir la bonne exécution du contrat.

## 2.4. Co-traitance

Si le contrat est conclu avec un groupement conjoint, le mandataire du groupement est solidaire de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles à l'égard du représentant de l'acheteur pour l'exécution des bons de commande.

Par dérogation à l'article 3.5.4 du CCAG, en cas de défaillance du mandataire du groupement lors de l'exécution du contrat, les membres du groupement disposent d'un délai de 8 jours à compter de la date de réception de la notification de la mise en demeure de l'acheteur pour désigner un remplaçant à ce dernier. En cas d'acceptation du représentant de l'acheteur, une modification sera établie sur cette base afin de modifier le contrat. Cette modification sera notifiée au nouveau mandataire et aux cotraitants. A défaut, le contrat sera résilié.

## ARTICLE 3. DOCUMENTS

---

### 3.1. Pièces contractuelles

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG, les pièces constitutives du marché sont les suivantes par ordre de priorité décroissante :

- L'acte d'engagement et ses annexes RGPD :
  - o Annexe 1 : Clauses de sous-traitance RGPD ;
  - o Annexe 2 : Déclaration des sous-traitants extérieurs ;
  - o Annexe 3 : Listing des mesures de sécurité RGPD (document remis lors de la phase d'attribution) ;
- Le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) ;
- Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) ;
- Les règles applicables en matière de frais professionnels et de voyage au sein de la CCI Hauts-de-France (document remis uniquement au titulaire pour raison de confidentialité) ;
- Le bordereau des prix unitaires (BPU), faisant figurer les frais de commission sur la réservation d'un billet ;
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés de Techniques de l'Information et de la Communication (arrêté du 30 mars 2021) dans sa version en vigueur au lancement de la consultation ;
- Les actes spéciaux de sous-traitance ;
- L'offre technique du titulaire ;
- Les actes d'exécution et modificatifs contractualisés en phase d'exécution.

Les documents conservés dans les archives de l'acheteur font seuls foi.

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

Les pièces contractuelles prévalent sur les conditions générales de vente du titulaire.

### 3.2. Pièce non contractuelle

Le contrat est constitué du document non contractuel suivant :

- Le détail quantitatif estimatif (DQE) ;

## ARTICLE 4. STRUCTURE ET FORME CONTRACTUELLES

---

### 4.1. Décomposition de la prestation et forme contractuelle

Les prestations du présent contrat ne font l'objet d'aucune décomposition.

Le non-allotissement se justifie par le fait que le présent marché nécessite une homogénéité dans sa réalisation telle que la dévolution en lots séparés rendrait techniquement difficile et financièrement plus coûteuse l'exécution des prestations.

La forme retenue pour l'exécution contractuelle est un accord-cadre à bons de commande sans montant minimum annuel et avec un montant maximum annuel, mono-attributaire en application des articles R. 2162-2, R. 2162-4 2° et R. 2162-13 à R. 2162-14 du Code de la commande publique.

Les montants de l'accord-cadre sont fixés selon les limites de commande annuelle suivantes :

- sans montant minimum ;
- **et avec un montant maximum de 250 000 € HT, soit 300 000 € TTC.**

Aucune valeur minimale de commande ne pourra être exigée par le titulaire.

Les prestations ne sont pas décomposées en tranches.

### 4.2. Nature de la prestation

Les prestations relèvent d'un contrat de services.

### 4.3. Présentation des bons de commande

Les prestations à réaliser sont définies au fur et à mesure des besoins au moyen de bons de commande qui comportent a minima les informations suivantes :

- nom et adresse du titulaire,
- numéro et date du contrat,
- numéro et date du bon de commande,
- numéro de l'engagement juridique,
- lieu de réalisation des prestations,
- adresse de facturation si elle diffère de celle prévue au contrat,
- désignation et quantités des prestations à réaliser, le descriptif de la prestation à réaliser (dates, lieu de réalisation ou départ et terminus du trajet si transport, nom du bénéficiaire et direction de rattachement) ;
- délais maximaux de réalisation des prestations,
- montant total hors taxes de la commande,
- taux et montant de la TVA,
- montant total TTC,

Chaque bon de commande fera l'objet d'une acceptation expresse par le titulaire (retour au représentant du pouvoir adjudicateur par courriel d'une copie du bon de commande signée) dans un délai de sept (7) jours à compter de la date de réception du document, par dérogation à l'article 3.7.2 du CCAG-TIC.

Par dérogation à l'article 3.7.2 du CCAG-TIC, le titulaire dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de la réception du bon de commande pour formuler, par écrit, ses observations éventuelles au représentant de l'acheteur. Passé ce délai, la forme et le fond de la commande seront jugés admis par le titulaire.

En cas d'indisponibilité d'un moyen de transport, d'un hébergement ou d'une location de véhicule préalablement commandés, le titulaire devra en informer l'acteur sans délai, en précisant le motif de cette indisponibilité. Il devra indiquer s'il s'agit d'un abandon définitif de la prestation ou d'un simple retard dans sa mise à disposition. En cas de retard, le titulaire devra respecter les délais de complément de livraison prévus au présent CCAP. S'il n'est pas en mesure de les respecter, il devra proposer un nouveau délai, que l'acheteur pourra accepter ou refuser. En cas de refus, l'acheteur pourra annuler la commande concernée et recourir à un autre prestataire capable de répondre à ses besoins dans les délais impartis. En cas d'abandon définitif, le titulaire devra attester formellement de son impossibilité à fournir la prestation initialement commandée. Dans tous les cas, l'acheteur se réserve la possibilité d'appliquer une pénalité pour non-respect de la qualité attendue définies à l'article 11.3 du présent CCAP

Le titulaire s'engage à respecter les conditions fixées par chaque bon de commande.

Les prestations seront exécutées à l'adresse et dans les délais indiqués dans le bon de commande.

#### 4.4. Prestations similaires

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité, conformément à l'article R. 2122-7 du code de la commande publique, de passer sous forme de marchés négociés sans publicité préalable et sans mise en concurrence des marchés de services ou travaux ayant pour objet la réalisation de prestations similaires à celles confiées au titulaire du marché.

#### 4.5. Non-exclusivité

Par dérogation au principe d'exclusivité de l'accord-cadre, l'acheteur se réserve la possibilité de recourir à un tiers concernant les prestations hôtelières et de transport de voyageurs par chemin de fer ou métro. Le recours à un tiers est limité à l'hypothèse dans laquelle l'acheteur a accès pour la même prestation à un tarif plus avantageux que celui proposé par le titulaire et que celui-ci ne peut s'aligner sur ces mêmes conditions. Dans ce cadre, le pouvoir adjudicateur s'engage à ne pas recourir à un prestataire intermédiaire (agence de voyage par exemple) mais à contracter directement auprès de l'hôtelier ou de l'entreprise gestionnaire du transport de voyageurs par chemin de fer.

Par ailleurs, l'acheteur se réserve également la possibilité de recourir à un tiers lorsque ce dernier propose un tarif plus avantageux pour des prestations de déplacements aériens.

## **ARTICLE 5. DUREE CONTRACTUELLE ET DELAIS D'EXECUTION**

---

### 5.1. Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois consécutifs à compter de sa notification.

Le contrat est reconductible trois (3) fois maximum de manière tacite pour une période de douze (12) mois, soit une durée globale de quarante-huit (48) mois maximum.

En cas de non-reconduction, le titulaire se verra notifier une décision par voie expresse au minimum 2 mois avant la date anniversaire du contrat. Le titulaire ne peut pas refuser la reconduction.

La reconduction intervient :

- Au plus tôt à compter de la date de notification du bon de commande qui provoque le dépassement du montant maximum périodique
- Au plus tard au terme d'un délai d'un an à compter de la date de notification du marché

Si le montant maximum est atteint avant la date anniversaire du renouvellement de l'accord-cadre, la périodicité suivante pourra débuter par anticipation à une date convenue entre les 2 parties par le biais d'une modification. Si le montant maximum de la dernière périodicité est atteint avant le terme du marché, le marché prend fin de plein droit.

Les bons de commande ne peuvent être émis que pendant la durée du marché public.

## 5.2. Délais

La durée maximale d'exécution des bons de commande est fixée à douze (12) mois. Les délais d'exécution des bons de commande sont fixés dans chaque bon de commande.

Les bons de commande courent à compter de la date prescrite par le bon de commande ou, à défaut, à compter de la date de leur réception par le titulaire.

L'exécution des bons de commande ne peut se prolonger au-delà de la date limite de validité du contrat public, à l'exception des bons de commande émis pendant la validité du marché public en cas d'inachèvement des prestations à la fin du marché public, étant précisé que le délai d'exécution ne peut excéder trois (3) mois après la date limite de validité de l'accord-cadre.

Par ailleurs, le titulaire devra mettre à disposition l'outil de commande (plateforme de réservation) dans un délai maximal de huit (8) semaines à compter de la notification du marché, sauf délai inférieur proposé dans son offre. Ce délai inclut la mise en service effective de la plateforme ainsi que l'accompagnement à la prise en main de l'outil par les utilisateurs désignés par l'acheteur.

## 5.3. Indisponibilité

Le titulaire doit anticiper toute anomalie par des opérations préventives et s'engage à réaliser la maintenance curative dans les meilleurs délais la plateforme de réservation en ligne, afin de minimiser les périodes d'indisponibilité. Les actions de maintenance préventive et curative doivent être planifiées et communiquées à l'acheteur dans un délai de trois (3) jours ouvrés avant leur exécution.

Les seuils d'indisponibilité sont ceux fixés à l'article 14.2.6 du CCAG-TIC.

Le titulaire devra fournir un rapport détaillant les incidents d'indisponibilité survenus, incluant la durée, les causes et les mesures correctives mises en place, lors de chaque réunion annuelle de suivi du marché.

## 5.4. Prolongation du délai d'exécution / de livraison

Le titulaire doit signaler immédiatement à l'acheteur, par courriel, les causes échappant à sa responsabilité qui font obstacle à l'exécution du bon de commande dans le délai imparti, ainsi que la date à laquelle ces dernières sont apparues.

Lorsque le titulaire est dans l'impossibilité de respecter le délai d'exécution du fait d'un événement revêtant le caractère de force majeure ou du fait de l'acheteur, une prolongation du délai est accordée, dans les conditions visées à l'article 13.3 du CCAG.

En revanche, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit, s'il le juge nécessaire, de faire application des pénalités prévues au présent CCAP.

# ARTICLE 6. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

---

## 6.1. Nature des prix

Les prix du marché public sont hors TVA. Il sera appliqué le taux de TVA en vigueur au moment du fait générateur.

Tous les prix donnés dans l'offre sont présentés hors taxes et toutes taxes avec spécification de celles-ci ou de l'exonération de ces taxes le cas échéant.

Le marché public est conclu en euros.

Les prestations faisant l'objet du contrat sont réglées par application des prix unitaires, remisés le cas échéant, dont le montant est donné dans le bordereau des prix unitaires (BPU), appliqués aux quantités réellement exécutées, dans la limite des montants minimum et maximum fixés dans l'acte d'engagement et au prorata temporis le cas échéant.

## 6.2. Contenu des prix

Les prix du contrat comprennent :

- les dépenses nécessaires à l'exécution des prestations prévues au contrat ;
- les charges fiscales et autres charges éventuelles qui frappent les prestations ;
- les frais éventuels de conditionnement, stockage, emballage, assurance et transport ;
- les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Aucun surcoût de quel qu'ordre que ce soit ne sera accepté par l'acheteur.

## 6.3. Variation des prix

Les prix du contrat sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de remise de l'offre par le titulaire ; ce mois est appelé « mois zéro ».

Les prix du contrat sont définitifs et révisables suivant les modalités ci-dessous :

Les prix du contrat sont révisables annuellement.

L'indice de référence I retenu est : **Indice Syntec – publié sur le site Internet <https://www.syntec.fr/>.**

Les prix du marché sont révisables à la date anniversaire du marché, selon la formule suivante :

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

Dans laquelle :

Pr = prix révisé

Po = prix initial du contrat

I = indice ou index de référence défini ci-dessus

I0 = valeur de l'indice ou index au mois M0 (soit à la date de la remise de l'offre)

In = valeur de l'indice ou index de référence à la date anniversaire du contrat de l'année n

La date anniversaire est la date de notification du marché.

Quand l'indice ou index n'est pas connu, une révision provisoire s'applique sur la base de la dernière référence connue de l'indice ou index. La révision définitive intervient au plus tard dans les 3 mois après la date de publication des indices ou index.

En cas de disparition de l'indice ou index choisi et, si un nouvel indice ou index était publié afin de se substituer à celui actuellement en vigueur, la variation du prix se trouverait de plein droit indexée sur ce nouvel indice et le passage de l'ancien indice au nouveau s'effectuerait en utilisant le coefficient de raccordement nécessaire.

Dans le cas où l'indice choisi ne peut être appliqué du fait de l'absence d'indice ou index de remplacement, les parties conviendraient de lui substituer un indice similaire choisi d'un commun accord par une modification de contrat.

En cas de sujétions imprévues rendant inappropriée l'utilisation exclusive de l'indice de révision initial, les parties conviendraient d'intégrer un indice supplémentaire choisi d'un commun accord par une modification de contrat.

Dans le cas où il conviendrait de faire évoluer la périodicité de la révision en cours d'exécution, le cas échéant, les parties pourront convenir d'une modification de contrat.

Le coefficient de variation obtenu est arrondi à 3 décimales au millième supérieur.

#### 6.4. Initiative du calcul de la variation des prix

La demande de révision des prix doit émaner du titulaire du marché. La demande doit être formulée par écrit et envoyée à la Direction des Achats par mail ([achats@hautsdefrance.cci.fr](mailto:achats@hautsdefrance.cci.fr)) à minima deux (2) mois avant la date anniversaire du contrat.

La mise à jour des prix doit faire apparaître le détail de chaque étape du calcul et la valeur retenue pour chaque indice ou index.

Le pouvoir adjudicateur peut soit accepter la demande soit demander au titulaire de revoir sa formule de révision de prix en cas de désaccord. La notification au titulaire se fera soit par courrier soit par mail.

En aucun cas, une révision des prix à la hausse pourra être appliquée sans avoir été préalablement validée par la Direction des Achats.

#### 6.5. Clause butoir et de sauvegarde

L'évolution des prix résultant de la clause de variation des prix est limitée à 3 % par année. En cas de dépassement de ce butoir, les parties pourront convenir de son évolution par voie d'avenant, dans les conditions de l'article 8.3 du présent CCAP. Si les prix des prestations venaient, lors des ajustements pratiqués, à dépasser l'augmentation de 3% par an fixée ci-dessus, il serait fait application de ce butoir pour déterminer les nouveaux prix du marché.

En complément et par dérogation à l'article 38.1-TIC du CCAG, si la hausse des prix excède le butoir définit ci-dessus sur une période de douze (12) mois, le contrat pourra être résilié par l'acheteur, sans mise en demeure préalable et sans que le titulaire puisse prétendre à indemnité.

#### 6.6. Offres promotionnelles

Le titulaire s'engage à informer l'acheteur par tout moyen de ces offres promotionnelles, lui permettant de donner une date d'effet certaine, la durée de validité de la promotion et lui donnant toutes les précisions utiles et notamment la désignation précise des produits concernés. Ce tarif est annexé au contrat et constitue une pièce justificative nécessaire au comptable. La baisse de prix s'applique aux commandes émises pendant toute la durée de la promotion. La facture intégrant des prix promotionnels fait explicitement référence au tarif promotionnel.

En aucun cas les offres promotionnelles ne doivent entraîner une diminution de la qualité des produits ou des services associés par rapport aux conditions définies au contrat. En-dehors des périodes de promotion, les prix applicables sont ceux définis au contrat. Les promotions peuvent également consister en une augmentation des quantités ou à une augmentation de la qualité du produit pour un prix identique.

#### 6.7. Frais de coordination

En cas de groupement conjoint, la rémunération du mandataire pour sa mission de coordination est incluse dans le prix de ses prestations.

En cas de sous-traitance, les prix du contrat couvrent sans surcoût les frais de coordination et de contrôle des sous-traitants ainsi que les conséquences de leurs défaillances éventuelles.

## 6.8. TVA

Les demandes de paiement sont adressées en montant HT et TTC.

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.

Le marché public est conclu en euros.

## ARTICLE 7. CONDITIONS DE PAIEMENT

---

### 7.1. Délai de paiement

Les sommes dues au titulaire seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement ou du service fait si celui-ci est postérieur à la date de réception de la demande de paiement.

En cas de dépassement du délai de paiement, des intérêts moratoires sont versés au titulaire.

### 7.2. Régime des paiements

Les prestations du contrat sont réglées par acompte, sur présentation des demandes de paiement par le titulaire, selon la répartition suivante : acomptes mensuels.

À la suite de la notification de la réception des prestations, le titulaire remet à l'acheteur une demande de paiement correspondant au paiement du solde indiquant les prestations réellement exécutées.

### 7.3. Facturation

La facture, complétée des pièces justificatives afférentes au paiement, comporte les indications suivantes :

- ☞ N° du marché indiqué en page de garde du présent CCAP
- ☞ N° du bon de commande
- ☞ Le nom et adresse du titulaire
- ☞ Références bancaires
- ☞ Le numéro de l'ordre de service
- ☞ Le projet, le lieu et l'opération concernée
- ☞ Le taux et le montant de la TVA
- ☞ Le montant total des travaux réalisés et la désignation des travaux exécutés
- ☞ La date de la facturation

<b>Les factures seront déposées sur CHORUS et validées par l'acheteur</b>
---

En application des dispositions de l'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014 relative au développement de la facturation électronique, les entreprises concernées doivent transmettre leurs factures, à destination des établissements publics, sous forme dématérialisée.

Les demandes de paiement électroniques :

L'ordonnance du 26 juin 2014 définit le calendrier progressif d'application de facturation électronique pour les émetteurs de factures à destination des collectivités territoriales.

Dans tous les cas, les factures électroniques pourront être déposées, à compter du 1er janvier 2017, sur le portail Chorus Portail Pro 2017.

Ce portail mis à disposition par l'Etat permet de déposer et suivre le paiement des factures électroniques ; il est accessible depuis : <https://chorus-pro.gouv.fr>

Les factures dématérialisées pourront être déposées (avec signature électronique ou non) ou saisies directement dans le respect des conditions d'utilisation de Chorus.

Les modalités précises d'utilisation seront signifiées au titulaire.

Dispositions applicables en matière de facturation électronique :

Outre les mentions légales, les factures électroniques transmises par le titulaire et le(s) sous-traitant(s) admis au paiement direct comportent les mentions suivantes :

- 1° La date d'émission de la facture ;
- 2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;
- 3° 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 ;
- 4° 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 ;
- 5° Le code d'identification du service en charge du paiement ;
- 6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
- 7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
- 8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
- 9° 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 ;
- 10° Le cas échéant, les modalités particulières de règlement ;
- 11° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

Elles comportent également le numéro d'identité de l'émetteur (ou à défaut, son identifiant) et celui du destinataire de la facture.

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques sont effectués exclusivement sur le portail de facturation Chorus Pro. Lorsqu'une facture est transmise en dehors de ce portail, la personne publique peut la rejeter après avoir rappelé cette obligation à l'émetteur et l'avoir invité à s'y conformer.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation (ou, le cas échéant, à la date d'horodatage de la facture par le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat pour une facture transmise par échange de données informatisé).

En cas de cotraitance, seul le mandataire du groupement est habilité à présenter les demandes de paiement, et à accepter les factures ; seules les réclamations formulées ou transmises par ses soins sont recevables.

#### 7.4. Paiement direct des sous-traitants

Le titulaire peut sous-traiter certaines parties de son contrat, à condition d'avoir obtenu de l'acheteur l'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

Il fournit à cet effet un acte spécial dûment complété (formulaire DC4) et produire les éléments suivants pour chaque sous-traitant présenté pendant l'exécution du contrat :

- les certificats et attestations des articles R2143-6 à R2143-10 du Code de la Commande Publique,
- un sous-détail des prix comportant les éléments de décomposition de ses prix le cas échéant,
- une attestation d'assurances comme indiquée à l'article "Assurance" du présent cahier en vigueur au moment de l'intervention du sous-traitant le cas échéant,
- un relevé d'identité bancaire ou BIC ou IBAN,
- les documents relatifs au pouvoir de la personne habilitée à engager le sous-traitant,
- les capacités professionnelles du sous-traitant le cas échéant,
- toutes justifications permettant de vérifier que le sous-traitant s'est acquitté de ses obligations mentionnées aux articles L8222-1 et L8222-4 du code du travail.

Le Titulaire dispose d'un délai de quinze jours à compter de la signature de l'accusé réception ou du récépissé pour donner son accord ou notifier un refus, d'une part, au sous-traitant et, d'autre part, à l'acheteur ou à la personne désignée par lui dans le marché.

## 7.5. Avance

L'option B de l'article 11 du CCAG s'applique.

Si le titulaire ne la refuse pas dans l'acte d'engagement, une avance lui est versée dans les conditions prévues aux articles R 2191-7 à R 2191-12, R 2191-15 et R 2191-16 du code de la commande publique.

Le montant de cette avance est fixé à 10 % du montant du bon de commande (si celui-ci est supérieur à 50000 € HT et que sa durée d'exécution est supérieure à 2 mois).

Le paiement de l'avance intervient sans formalité dans le délai de trente (30) jours compté à partir de la date à laquelle commence à courir le délai contractuel d'exécution.

Le remboursement de l'avance est effectué par précompte sur les sommes dues ultérieurement au titulaire, lorsque le montant des prestations exécutées au titre du marché atteint soixante-cinq (65) % du montant initial TTC du bon de commande.

Le remboursement doit être terminé lorsque le montant des prestations exécutées atteint quatre-vingt (80) % du montant initial TTC du bon de commande.

Le montant de l'avance ne peut être affecté par la mise en œuvre d'une clause de variation de prix.

Une avance peut être versée, sur leur demande, aux sous-traitants bénéficiaires du paiement direct suivant les mêmes dispositions que celles applicables au titulaire du marché, avec les particularités détaillées aux articles R 2193-17 à R 2193-21 du Code de la Commande Publique. Le sous-traitant joint à sa demande de paiement au pouvoir adjudicateur une déclaration du titulaire indiquant le montant des prestations qu'il doit exécuter au cours des 12 mois suivant la date de commencement des prestations.

## ARTICLE 8. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

### 8.1. Réunion de lancement

Une réunion de préparation d'une durée de deux (2) heures environ entre le représentant de la Direction des Achats et le titulaire aura lieu soit par visioconférence, soit en présentiel dans les locaux de la CCI de région Hauts-de-France à

Lille après la notification du contrat, afin de préciser les modalités d'exécution du marché public, de valider les spécifications techniques et de planifier les étapes de déploiement de la plateforme.

Son prix est compris dans les prix remis le bordereau de prix unitaires.

## 8.2. Indisponibilité

Conformément à l'article 14.2 du CCAG-TIC, un matériel est indisponible lorsque son usage est rendu impossible.

L'indisponibilité débute :

- Dans le cas d'une maintenance sur le site, au moment de l'arrivée de la demande d'intervention au titulaire.
- Dans le cas d'une maintenance chez le titulaire, au moment de la remise de l'élément défaillant au titulaire.

L'indisponibilité s'achève par la remise à disposition à l'acheteur des éléments en état de marche.

Le titulaire est tenu de faire connaître à l'acheteur la durée prévisible de l'indisponibilité lorsque celle-ci excède la durée fixée à l'article 5.3 du présent CCAP.

Sauf cas de force majeure, lorsque la durée d'indisponibilité observée dépasse la durée définie à l'article 5.3 du présent CCAP, le titulaire est soumis aux pénalités prévues au présent CCAP.

## 8.3. Clause de réexamen

Conformément aux dispositions de l'article R2194-1 du code de la commande publique, l'acheteur prévoit dans le cadre du présent contrat, la clause de réexamen suivante :

### **Modification du BPU en cas d'évolution de l'offre logicielle ou des prestations de réservations de voyage :**

Le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) pourra être modifié en cas d'évolution de l'offre logicielle ou des prestations de réservation de voyage, notamment en cas de suppression ou remplacement d'une fonctionnalité, d'ajout d'un nouveau module (exemple : intégration de plateformes partenaires), ou d'ajustement tarifaire lié à l'évolution des prix des prestations de transport, d'hébergement ou de services associés.

### **Modification du périmètre du marché :**

En cours d'exécution le périmètre du contrat peut être modifié en fonction de l'activité de l'acheteur. La liste des prestations concernés pourra être revue à la hausse ou à la baisse sans que le titulaire du marché puisse s'y opposer.

En cas d'ajout d'éléments au contrat, le titulaire doit fournir un devis correspondant dans un délai de quinze (15) jours à l'acheteur et après acceptation le bordereau des prix sera ajusté en conséquence et sera acté par acte modificatif.

### **Augmentation du montant maxi de l'accord-cadre :**

Lorsque 90 % du maximum du présent accord-cadre ou du lot de l'accord-cadre a été atteint, l'acheteur en informe le ou les titulaires. Dans un délai de quinze (15) jours à compter de ce signalement, les parties échangent sur la possibilité de modifier à la hausse le maximum de l'accord-cadre ou du lot de l'accord-cadre dans la limite de 10 % du maximum initial.

### **Modification ou ajout de la clause de révision de prix :**

En cours d'exécution, si la formule de révision des prix de l'accord-cadre initial, convenue initialement se révèle être inadaptée ou ne permet pas d'opérer la compensation nécessaire, les modifications suivantes pourront être apportées par voie d'avenant :

- le ou les indice.s fixé.s initialement pourront être adaptés
- un ou des indices supplémentaires pourront être ajoutés
- la périodicité des révisions pourra être revue
- toute formule inapplicable pour cause d'erreur matérielle pourra être modifiée pour devenir applicable.

De même, une clause de révision des prix pourra être intégrée, si celle-ci n'était pas prévue initialement.

### **Clause de sauvegarde**

En cas de dépassement du butoir, tel que défini à l'article 6.5 du présent CCAP, les parties pourront convenir de son évolution par voie d'avenant.

### **Circonstances imprévisibles :**

#### **A - Evolution des prix du marché :**

En cas de survenance de circonstances imprévisibles occasionnant des difficultés d'exécution en matière financière, le représentant du pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'appliquer les dispositions suivantes :

Le titulaire doit fournir tout document suffisamment probant attestant de la réalité et de l'étendue des surcoûts supportés (indices INSEE, cours de matières premières, etc. il peut à ce titre fournir une comptabilité analytique détaillant la structure de ses prix) en cas de hausse brutale des cours de certaines matières premières rendant son offre initiale économiquement intenable.

Parmi ces justificatifs, figure obligatoirement la preuve que le titulaire a fait preuve de diligence lors de la commande du matériau concerné dans des délais compatibles avec le respect des délais d'exécution contractuels.

Au regard de ces éléments et justificatifs fournis, et sous réserve de leur complétude, un avenant de révision exceptionnelle d'une durée trimestrielle, semestrielle ou annuelle selon le cas de figure sera conclu afin d'intégrer les tarifs révisés du titulaire. Etant précisé que l'avenant intervient dans un délai 30 jours maximum à compter de la date de réception des justificatifs, pouvant se prouver par tous moyens.

A l'issue de la durée fixée par l'avenant, les prix antérieurs à l'avenant s'appliquent de nouveau.

Si par le biais de l'avenant, le titulaire bénéficie d'un trop perçu, un nouvel avenant viendra formaliser la somme à restituer à l'acheteur.

#### **B - Prolongation de la durée / Exonération ou modération des pénalités**

En cas d'événements particuliers, cas de rupture ou de difficultés d'approvisionnement rendant impossible le respect des délais d'exécution contractuels pour des raisons extérieures au titulaire, en application de l'article R. 2194-1 du code de la commande publique, l'acheteur pourra décider de prolonger le(s) délai(s) d'exécution et / ou de modérer ou d'annuler les pénalités de retard associées, dans les conditions suivantes :

Dans un délai de quinze jours calendaires au maximum suivant la survenance de l'événement visé au premier alinéa, le titulaire fournit à l'acheteur, par courriel avec demande d'avis de réception ou par tout moyen permettant de

déterminer avec précision la date de sa réception, un document démontrant les causes faisant obstacle à l'exécution du délai contractuel. A cette occasion, il indique également la durée de la prolongation sollicitée.

Pour l'exonération ou la modération des pénalités, il indiquera le montant qu'il souhaite voir appliqué.

Cela n'est envisageable que pour les bons de commande, les prestations en cours d'exécution.

La mise en œuvre de la présente clause relève de la seule décision de l'acheteur.

#### C - Ajout de prestations liées à des circonstances imprévisibles

Dans le cadre d'événements particuliers, localisés ou non, comme des attentats, des catastrophes naturelles ou industrielles, des pandémies ou épidémies, il peut être exigé du titulaire l'application de mesures transitoires de prévention et de sécurité.

L'acheteur transmet les consignes particulières à appliquer et leur durée d'application au titulaire qui ne peut pas les refuser.

Dans le cas où ces mesures engendreraient des adaptations de délais ou des coûts supplémentaires, le titulaire demande leur prise en charge par l'acheteur en produisant tous les justificatifs appropriés. Le cas échéant, un acte modificatif est établi si les prix du contrat doivent être réévalués ou si ces mesures engendrent un nouveau prix.

En cas de désaccord sur les conséquences financières, la résiliation du contrat pour événements extérieurs peut être prononcée par l'acheteur, sans indemnité pour le titulaire.

#### En cas de défaillance du mandataire du groupement titulaire lors de l'exécution contractuelle :

Les membres du groupement disposent d'un délai de huit (8) jours à compter de la date de réception de la notification de la mise en demeure envoyée par le représentant du pouvoir adjudicateur pour désigner un remplaçant à ce dernier. En cas d'acceptation du représentant du pouvoir adjudicateur, un acte modificatif sera passé sur cette base afin de modifier le marché public. Cette modification sera notifiée au nouveau mandataire et aux cotraitants. A défaut, le marché public sera résilié.

### **8.4. Documentation et documents à fournir à la livraison**

Le titulaire s'engage à fournir une documentation en langue française sans supplément de prix.

Dans le cadre du présent marché, le titulaire s'engage à fournir à l'acheteur un reporting annuel détaillé, conformément aux stipulations du CCTP visant à :

- Dresser un bilan des prestations de réservation de transport et d'hébergement réalisées au cours de l'année écoulée,
- Identifier les tendances de consommation, les anomalies éventuelles et les écarts par rapport aux prévisions ;
- Proposer des axes d'optimisation des achats, notamment en matière de rationalisation des coûts, de regroupement des réservations, ou d'amélioration des conditions tarifaires.

Ce reporting est compris dans le prix de la réunion annuelle de suivi et devra être transmis au plus tard quinze (15) jours avant la réunion annuelle prévue avec l'acheteur, et comporter des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, tels que :

- Le nombre de réservations par type de prestation (transport, hébergement) ;
- La répartition géographique et temporelle ;

- Le taux d'annulation ou de modification ;
- L'analyse des tarifs appliqués et des économies réalisées ;
- Les propositions d'amélioration ou d'évolution du service.

### **Références et dérogations :**

Cette obligation de reporting s'inscrit dans le cadre du suivi de l'exécution du marché prévu à l'article 20 du CCAG-TIC.

Par dérogation aux articles 21 et 22 du CCAG TIC, le reporting constitue une prestation contractuelle obligatoire, dont la non-fourniture ou la fourniture incomplète pourra entraîner l'application de pénalités définies à l'article 11 du présent CCAP.

Le contenu du reporting pourra faire l'objet de vérifications qualitatives par l'acheteur, conformément aux dispositions de l'article 32 du CCAG TIC et pourra être intégré à l'évaluation globale du titulaire.

## **8.5. Utilisation des résultats**

Conformément à l'article 37.2.1 du CCAG, les résultats obtenus dans le cadre des prestations font l'objet d'une cession à titre non exclusif au profit de l'acheteur. Le titulaire peut utiliser les résultats pour ses propres besoins y compris à des fins commerciales.

Toutefois une cession à titre exclusif est appliquée aux aspects de l'étude qui portent sur l'identité de l'acheteur, la promotion de ses missions de services publics et sur des données confidentielles.

Conformément à l'article 46.1 du CCAG-TIC, les résultats obtenus dans le cadre des prestations font l'objet d'une cession à titre non exclusif au profit de l'acheteur

Le titulaire accorde à l'acheteur, au titre du présent marché, les droits nécessaires pour utiliser ou faire utiliser les résultats, en l'état ou modifiés, de façon permanente ou temporaire, en tout ou partie, par tout moyen et sous toutes les formes, pour les besoins et finalités d'utilisation exprimés dans les documents particuliers du marché et, en toute hypothèse, pour les besoins d'utilisation découlant de l'objet des prestations commandées dans le cadre du marché.

Cependant, conformément à l'article 46.2.1 du CCAG-TIC, les résultats suivants font l'objet d'une cession à titre exclusif, compte tenu de leur nature :

- Les résultats ayant pour objet de distinguer l'identité propre de l'acheteur et/ou des services ou produits par rapport aux autres entités, services ou produits (tels que dénominations, logos, slogans, chartes graphiques).
- Les résultats ayant pour objet de promouvoir l'acheteur et ses produits et services et plus généralement ses missions de service public.
- Les résultats qualifiés de confidentiels.

## **8.6. Restitution de documents**

Dans le cadre de l'exécution du marché, l'acheteur met à la disposition du titulaire les documents et informations nécessaires à la réalisation des prestations, ou facilite leur obtention lorsque ceux-ci sont détenus par des tiers.

Ces documents peuvent inclure des données relatives aux besoins de réservation, aux profils des voyageurs, aux politiques internes de déplacement, ou à des éléments techniques nécessaires à l'intégration du logiciel.

Conformément à l'article 5.1 du CCAG TIC 2021, le titulaire est tenu à une obligation stricte de confidentialité concernant tous les documents, informations ou éléments de toute nature, communiqués ou portés à sa connaissance dans le cadre du marché. Ces éléments ne peuvent être utilisés que pour l'exécution des prestations prévues au contrat, et ne doivent en aucun cas être divulgués à des tiers non autorisés.

Le titulaire s'engage à :

- Prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des documents ;
- Informer ses éventuels sous-traitants des obligations de confidentialité et s'assurer de leur respect ;
- Ne pas conserver, reproduire ou utiliser les documents à d'autres fins que celles prévues par le marché.

À l'issue de la mission ou de la période contractuelle, tous les documents mis à disposition par l'acheteur doivent être restitués ou détruits selon les modalités convenues, sauf disposition contraire prévue dans le marché ou obligation légale de conservation.

## ARTICLE 9. OBLIGATIONS ET CONTRAINTES

---

### 9.1. Niveau d'obligation

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat concernant la mise à disposition, le bon fonctionnement et la performance du logiciel de réservation de voyage. A ce titre, il s'engage à :

- Garantir l'accès aux prestations de transport, d'hébergement et de services associés, conformément aux spécifications du marché ;
- Assurer la fiabilité des tarifs affichés et la confirmation effective des réservations ;
- Respecter les niveaux de service définis, notamment en matière de disponibilité, de rapidité de traitement et de sécurité des données ;
- Corriger toute anomalie ou dysfonctionnement.

En cas de manquement, des pénalités pourront être appliqués conformément aux dispositions du CCAG TIC.

### 9.2. Obligation de discrétion

Le titulaire est tenu de maintenir confidentiels tous renseignements et documents qui lui sont communiqués dans le cadre du contrat et de ne pas les utiliser, divulguer et/ou reproduire. Le titulaire s'engage à faire respecter cette obligation par ses collaborateurs ou par ses sous-traitants éventuels.

Tout manquement à cette obligation pourra conduire à la résiliation du contrat et ce, par dérogation à l'article 50.2 du CCAG, sans mise en demeure et sans indemnités, sans préjudice des dommages et intérêts et de toutes les pénalités qui pourraient être infligées au titulaire du fait des indiscrétions commises.

### 9.3. Connaissance des éléments afférents à l'exécution contractuelle

Le titulaire est réputé :

- avoir apprécié exactement la nature, l'importance et les particularités de ce qui est demandé,
- s'être entouré de tous les renseignements complémentaires éventuels auprès du représentant de la personne publique.

Le Titulaire s'engage à n'élever aucune protestation sur les réserves ci-dessus énoncées.

#### 9.4. Devoir d'information et de conseil

Le titulaire est tenu à une obligation générale d'information et de conseil à l'égard de l'acheteur. A ce titre, ils l'avisent de toute modification réglementaire applicable aux prestations objet du contrat et de tout autre élément susceptible d'affecter ses conditions d'exécution.

Le titulaire, en sa qualité de professionnel du secteur des technologies de l'information appliquées à la réservation de prestations de voyage, s'engage à informer l'acheteur, dans les meilleurs délais et par écrit, de tout événement susceptible d'impacter la bonne exécution du marché.

Cette obligation d'information couvre notamment :

- les retards dans le développement, le déploiement ou la mise à jour du logiciel ;
- les difficultés techniques majeures affectant la disponibilité, la fiabilité ou la sécurité du service ;
- les alertes liées aux réservations de voyages ou de transports, telles que :
  - l'indisponibilité temporaire ou prolongée de certaines offres (vols, trains, hébergements) ;
  - des erreurs ou incohérences dans les tarifs affichés ou les conditions de réservation ;
  - des dysfonctionnements dans les processus de confirmation, d'annulation ou de modification des réservations ;
  - des interruptions de service dues à des incidents techniques ou à des changements chez les fournisseurs partenaires ;
- les alertes de sécurité ou de conformité réglementaire (ex. : RGPD, protection des données personnelles) ;
- tout changement dans l'environnement technique ou commercial pouvant affecter les fonctionnalités ou les performances du logiciel.

Cette obligation d'information s'inscrit dans le cadre des dispositions du CCAG TIC 2021. Enfin, le titulaire est tenu de notifier à l'acheteur les modifications survenant au cours de l'exécution du contrat et qui se rapportent :

- Aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- A la forme juridique sous laquelle il exerce son activité, à sa raison sociale ou sa dénomination ;
- A son adresse, son siège social ou à l'adresse d'exécution des prestations ;
- Aux renseignements qu'il a communiqués pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

#### 9.5. Assurances

Le titulaire souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle permettant de garantir sa responsabilité à l'égard de du maître d'ouvrage et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages, causés aux personnes ou aux biens par l'exécution des prestations, avant et après réception des travaux.

Le titulaire doit justifier dans un délai de quinze jours à compter de la notification du contrat et avant tout début d'exécution de celui-ci qu'il est titulaire de ces contrats d'assurances au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie. Celle-ci précise la nature des risques couverts et les montants de garantie qui doivent être adaptés aux caractéristiques des travaux objet du contrat.

À tout moment durant l'exécution le titulaire doit être en mesure de produire cette attestation dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la demande de l'acheteur. A défaut, le contrat pourra être résilié après mise en demeure préalable, dans les conditions de l'article 41.1 du CCAG.

#### 9.6. Garantie

Sans objet.

## ARTICLE 10. CONTROLE DES PRESTATIONS

---

### 10.1. Opérations de vérification quantitatives et qualitatives

Par dérogation à l'article 30 du CCAG TIC, les opérations de vérification sont réalisées par l'émetteur de la commande ou son chargé de voyage habilité, en lieu et place du représentant de l'acheteur. Ces vérifications portent notamment sur la conformité des réservations aux commandes émises : quantité, horaires, lieux, tarifs, conditions de transport et d'hébergement.

#### **Vérifications qualitatives :**

Des vérifications qualitatives peuvent être effectuées sur place par les voyageurs eux-mêmes, notamment en ce qui concerne :

- La qualité des prestations d'hébergement (confort, localisation services inclus) ;
- La conformité des prestations de transport (classe, horaires, correspondances, accessibilité) ;
- La fluidité et la fiabilité du processus de réservation via le logiciel.

En cas de non-respect du service attendu, il pourra être fait application de l'article 11 du présent CCAP.

### 10.2. Admission, d'ajournement, de réfaction ou de rejet

Par application de l'article 34 du CCAG-TIC, en cas d'absence de décision d'admission, celle-ci prend effet dans un délai de quinze (15) jours à dater de la livraison ou de l'achèvement de l'exécution du service.

Toute prestation non conforme fait l'objet de réserves portées à la connaissance du titulaire et donne lieu à une décision d'ajournement, de réfaction de prix ou de rejet partiel ou total.

En cas de rejet, la décision est prise après que le titulaire ou son représentant aura été entendu. Le titulaire est tenu de procéder à l'exécution des prestations dans les conditions et délai initiaux.

Les prestations feront l'objet de réserves en cas de non-conformité aux spécifications du présent contrat, constatée au moment des opérations de vérifications.

### 10.3. Garantie de continuité des prestations

Le titulaire s'engage à ce que son personnel et celui de ses sous-traitants chargés de la réalisation des prestations prévues au contrat disposent d'un niveau de formation et de qualification adapté aux exigences du contrat. En conséquence le titulaire doit :

- Constituer des équipes de personnels formés et compétents ;
- Veiller et contrôler le maintien et à la disponibilité des compétences ;
- Maintenir une forte réactivité, notamment en adaptant très rapidement la composition de ses équipes en cas de difficulté ou de montée en charge.

Le titulaire s'engage à assurer la stabilité et le niveau de compétence de ses équipes pendant toute la durée du contrat. Si le taux de rotation du personnel du titulaire exécutant les prestations lui apparaît excessif, l'acheteur peut demander la justification et les actions proposées afin d'en réduire le caractère excessif.

Dans le cas où le titulaire fait intervenir un stagiaire, celui-ci doit disposer d'une convention de stage avec le titulaire et une structure diplômante ainsi que d'un maître de stage désigné. Pour la réalisation des prestations les salariés du titulaire demeurent sous la seule autorité et le pouvoir hiérarchique de leur employeur. L'acheteur ne peut en aucun cas se substituer au titulaire qui doit assumer l'ensemble de ses responsabilités et obligations d'employeur. À ce titre,

le titulaire communique à l'acheteur l'identité du responsable hiérarchique des salariés qui réalise les prestations prévues au contrat.

## ARTICLE 11. PENALITES

### 11.1. Modalités d'application des pénalités pour retard

Par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG, les pénalités s'appliquent sans invitation à émettre des observations préalables.

Par dérogation à l'article 14.1.2 du CCAG, aucun montant plafond spécifique de pénalité pour retard n'est prévu au contrat.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG, les pénalités pour retard s'appliquent dès le premier euro.

### 11.2. Pénalités pour retard

En cas de non-respect des prescriptions du contrat dans le cadre de l'exécution du contrat, et par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG-TIC, le titulaire encourt les pénalités suivantes :

Pénalités	Fait générateur et mode de calcul
Retard dans la mise à disposition de la plateforme de réservation en ligne (SBT)	En cas de non-respect des délais contractuels pour la mise à disposition de la plateforme de réservation en ligne, le titulaire sera soumis à une pénalité. Le délai maximum contractuel pour le paramétrage et le déploiement de l'outil de réservation en ligne est fixé à quinze (15) jours ouvrés à compter de la notification du marché. En cas de dépassement de ce délai, une pénalité de 50 € HT par jour ouvré de retard sera appliquée.
Retard dans la prise en charge des litiges liés aux prestations	En cas de non-respect du délai fixé à l'article 9.4.2 du CCTP, le titulaire encourt une pénalité de 5 € HT par jour ouvré de retard, au-delà de 10 jours ouvrés après réception du litige.
Retard dans la prise en charge des litiges de facturation	En cas de non-respect du délai fixé à l'article 9.4.3 du CCTP, le titulaire encourt une pénalité de 10 € HT par jour ouvré de retard, au-delà de 30 jours ouvrés après réception du litige.
Indisponibilité de la plateforme de réservation en ligne	En cas d'indisponibilité au-delà du délai fixé à l'article 5.3 du présent CCAP constatée par le représentant de l'acheteur (hors cas de force majeure), il sera appliqué une pénalité de 75 € HT par jour ouvré de retard.

Etant précisé que les pénalités ci-dessus définies, sont cumulables.

### 11.3. Autres pénalités

Pénalités	Fait générateur et mode de calcul
Pénalités pour absence aux réunions annuelles de suivi de marché	Une pénalité, fixée à 100 € est appliquée au titulaire qui n'assiste pas ou qui ne se fait pas représenter par un délégué ayant tous pouvoirs, aux réunions nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Non-respect de la qualité de service attendu	En cas de non-respect de la qualité de service attendu, une pénalité de 10% du montant de la prestation pourra être déduite.
Pénalités pour non-conformité des réservations	En cas de non-conformité entre les réservations effectuées via le logiciel et les commandes émises (quantité, horaires, lieux, tarifs, conditions de transport ou d'hébergement), des pénalités de 100 € par prestation non conforme pourront être appliquées. L'acheteur se réserve le droit de refuser la prestation ou de l'accepter avec réfaction du prix conformément à l'article 34 du CCAG-TIC.

Les pénalités sont cumulables et s'appliquent sans mise en demeure sur simple constat de l'acheteur.

## ARTICLE 12. RESILIATION, SANCTIONS ET FIN DU CONTRAT

### 12.1. Résiliation pour faute :

En cas de mauvaise exécution des prestations objet du contrat ou de non-respect des stipulations du contrat par le titulaire, l'acheteur peut résilier le contrat aux torts du titulaire et après mise en demeure restée sans effet pour les motifs prévus à l'article 50 du CCAG-TIC. Cette résiliation ne donne droit à aucune indemnisation du titulaire et n'éteint pas l'action éventuelle de l'acheteur en réparation des préjudices causés par la faute du titulaire.

Au surplus, dans le cas où aucune réponse n'est apportée par le titulaire de l'accord-cadre après la réception du bon de commande et/ou en cas d'absence d'exécution contractuelle plus de trois (3) fois au cours d'une période de douze (12) mois consécutifs, sans justification apportée ni dûment acceptée par le représentant du pouvoir adjudicateur, le pouvoir adjudicateur peut résilier l'accord-cadre.

### 12.2. Résiliation pour motif d'intérêt général :

Le marché public peut être résilié par l'acheteur pour motif d'intérêt général, en l'absence de faute du titulaire, la décision étant signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

La date de résiliation est celle mentionnée à la décision.

Par dérogation à l'article 51 du CCAG-TIC, cette résiliation ne donne droit à aucune indemnisation, les accords-cadres ne prévoyant pas de minimum de commande.

### 12.3. Exécution de la prestation aux frais et risques du titulaire :

Les dispositions de l'article 54 du CCAG-TIC s'appliquent. En cas de non-exécution ou mauvaise exécution des prestations prévues au contrat après mise en demeure restée sans effet, ou en cas de décision de résiliation du contrat et si cette décision le mentionne, l'acheteur peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations, aux frais et risques du titulaire. Cette décision est notifiée au titulaire par l'acheteur.

Le contrat passé avec le tiers est transmis au titulaire pour information. Ce dernier ne peut pas prendre part à l'exécution de ce contrat de substitution mais est tenu de fournir toutes les informations utiles à sa bonne exécution.

L'augmentation des dépenses par rapport au prix du présent contrat est à la charge du titulaire. La diminution des dépenses ne lui profite pas.

#### 12.4. Redressement et liquidation judiciaire

En cas de redressement ou de liquidation judiciaire, le titulaire notifiera sans délai à l'acheteur le jugement instituant cette procédure. Il en va de même de tout jugement ou de toute décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

En cas de redressement judiciaire, l'acheteur adressera à l'administrateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution du contrat, dans des conditions permettant un bon déroulement de la prestation.

En cas de liquidation judiciaire, l'acheteur prononcera la résiliation du contrat sauf si le jugement autorise expressément le maintien de l'activité de l'entreprise.

#### 12.5. Tribunal compétent

En cas de litige le tribunal compétent est le suivant

Tribunal Administratif de Lille  
5 rue Geoffroy Saint-Hilaire CS 62039  
59014 Lille  
Téléphone : 03 59 54 23 42 / Télécopie : 03 59 54 24 45  
Courriel : [greffe.ta-lille@juradm.fr](mailto:greffe.ta-lille@juradm.fr)  
Site internet : <http://lille.tribunal-administratif.fr/>

Le tribunal peut être saisi par l'application informatique « télérecours citoyens » accessible par le site [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).

Les recours peuvent être déposés sur <https://www.telerecours.fr/> ou adressés par courrier.

### ARTICLE 13. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

---

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire peut être amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du pouvoir adjudicateur. À ce titre, les parties s'engagent à respecter les dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite « Informatique et Libertés ».

Les obligations respectives du pouvoir adjudicateur, agissant en qualité de responsable de traitement, et du titulaire, agissant en qualité de sous-traitant, sont précisées dans les annexes RGPD et Sécurité jointes au présent CCAP. Ces annexes définissent notamment :

- les rôles et responsabilités de chaque partie
- les finalités et la nature des traitements confiés ;
- les catégories de données et de personnes concernées ;
- les obligations du sous-traitant en matière de confidentialité, de sécurité organisationnelle et technique, et d'assistance ;
- les conditions de recours à la sous-traitance ultérieure et de transfert de données hors UE;
- les modalités de notification des violations de données ;
- ainsi que les mesures de restitution, ou de suppression des données à l'issue du marché.

Les annexes RGPD et Sécurité doivent impérativement être complétées par le titulaire lors de la phase d'attribution du marché.

Le titulaire s'engage à se conformer strictement aux stipulations de ces annexes et à n'effectuer aucun traitement de données personnelles en dehors des instructions documentées du pouvoir adjudicateur.

## ARTICLE 14. DEROGATION AUX DOCUMENTS GENERAUX

---

Articles du CCAP dérogeant au CCAG	Articles du CCAG auxquels il est dérogé
2.1	3.3
2.2	3.4.1
2.4	3.5.4
3.1	4.1
4.3	3.7.2
6.5	38.1
9.2	50.2
10.1	30
11	14.1.1 ; 14.1.2 et 14.1.3
12.2	51