



**PRÉFET
DE LA RÉGION
PROVENCE- ALPES-
CÔTE D'AZUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
pour les affaires régionales**

**Secrétariat général
pour les affaires régionales**
*Pôle modernisation et moyens
Plateforme Régionale des Achats*

APPEL D'OFFRES OUVERT

**Accord-cadre à bons de commande pour
l'achat de nuitées de mise à l'abri des publics
précaires et vulnérables en Provence-Alpes-
Côte d'Azur
2026-2030**

**CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIÈRES
(CCAP)
commun à tous les lots**

DATE LIMITE DE RÉCEPTION DES OFFRES :

Le 30 MARS 2026 À 12 HEURES 00

Table des matières

Section 1. Objet du marché.....	4
Section 2. Dispositions générales et caractéristiques du marché.....	4
2.1 Procédure et forme du marché.....	4
2.2. Durée du marché.....	6
2.3. Allotissement.....	7
.....	7
2.4 Contractants.....	8
2.5. Pièces constitutives du marché.....	9
3.1 Règle d’attribution des bons de commandes.....	10
3.2 Récapitulatif du circuit d’achat des nuitées et d’orientation des ménages.....	11
3.3 Bons de commande prévisionnels.....	12
3.4 Forme des bons de commande prévisionnel.....	13
3.5 Modalités d’exécution des prestations.....	13
3.7 Forme des bons de réservation.....	14
3.8 Émission des bons d’orientation.....	15
3.11 Délais de réponse à une demande aux bons de réservation et d’orientation.....	17
3.12 Notification des bons de réservation et d’orientation.....	17
Section 4. Prix des prestations.....	18
4.1. Nature et contenu des prix.....	18
4.2. Révision des prix.....	18
4.3. Clause butoir.....	19
Section 5. Modalités de facturation et de paiement.....	20
5.1. Vérification préalable des factures par le gestionnaire.....	20
5.2. Facturation.....	20
Envoi des factures dématérialisées.....	21
5.3. Paiement.....	22
5.4. Délais de paiement.....	22
5.5. Avances.....	23
5.6 Modalités de paiements.....	24
Section 6. Obligations du titulaire du marché.....	24

6.1. Obligations relatives à l'hébergement mis à disposition.....	24
6.2. Obligations relatives aux personnes hébergées.....	25
6.3 Mise à disposition de l'état d'occupation.....	26
6.4 Obligation de confidentialité.....	26
6.5 Obligation de confidentialité et de protection des données.....	27
6.6 Obligations d'information.....	28
6.7 Interlocuteurs.....	29
6.8 Obligations de suivi administratif du marché.....	29
Section 7. Évaluation, contrôle et pénalités.....	32
7.1. Évaluation et contrôle.....	32
7.2. Opérations de vérification.....	32
7.3. Pénalités : procédure applicable.....	33
7.4. Pénalités applicables.....	33
Section 8. Assurances.....	35
Section 9. Sous-traitance.....	36
9.1 Déclaration de sous-traitance au moment de l'offre.....	36
9.2 Déclaration de sous-traitance après notification du marché.....	37
9.3 Paiement des sous-traitants.....	37
Section 10. Résiliation.....	37
10.1 Résiliation de plein droit.....	37
10.2 Résiliation pour motif d'intérêt général.....	37
10.3 Résiliation pour faute.....	38
Section 11. Changement dans la situation du titulaire.....	39
Section 13. Litige et différends.....	40
Section 14. Dérogations.....	41
Section 15. Mise en œuvre des obligations d'égalité, de laïcité et de neutralité dans les contrats relevant du champ d'application du II de l'article 1^{er} de la loi n°2021-1109 du 24 août 2021.....	42

Section 1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet l'achat de nuitées d'hébergement d'urgence pour la mise à l'abri des personnes ou des familles sans-domicile relevant de l'article L.345-2-2 du Code de l'action sociale et des familles, sur le territoire de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Le représentant du pouvoir adjudicateur chargé de coordonner la passation de l'accord-cadre pour le compte des services de l'État, est M. le préfet de la région PACA.

Il est chargé de signer et de notifier l'accord-cadre.

La PFRA (Plate-forme Régionale des Achats) est rattachée au SGAR (Secrétariat Général pour les Affaires Régionales). Elle coordonne les besoins sur ce segment pour le compte de la DREETS (direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités) et des DDETS (directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités) situés en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Le présent document précise notamment :

- les modalités de réservation et de règlement des nuitées,
- les conditions tarifaires,
- les règles en matière de relations commerciales, de compte rendu d'activité et de contrôle des établissements d'hébergement.

Section 2. Dispositions générales et caractéristiques du marché

2.1 Procédure et forme du marché

Le marché est un marché de services.

Le marché a pour objet des services sociaux et autres services spécifiques. Il est passé selon la procédure adaptée en application du 3° de l'article R.2123-1 du code de la commande publique.

Le présent accord-cadre est un accord-cadre à bons de commande multi-attributaires.

Le montant annuel de consommation était d'environ 22 millions d'euros € en 2024 à titre indicatif, soit 847 344 nuitées d'hôtel réalisées en 2024.

Nombre de nuitées par département en 2024 :

Département	Nb de nuitées au mois de décembre 2024	Estimatif annuel sur la base du mois de référence décembre 2024
Alpes-de-Haute-Provence	36	432
Hautes-Alpes	1 302	15 624
Alpes-Maritimes	6 823	81 876
Bouches-du-Rhône	59 336	712 032
Var	1 125	13 500
Vaucluse	1 990	23 880
TOTAL	70 612	847 344

L'accord-cadre est attribué à un nombre maximum d'attributaires pour chaque lot selon la répartition suivante:

N°	Intitulé du lot	Nombre maximum <u>estimatif</u> de titulaires
1	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans les Alpes-de-Haute-Provence (04)	200
2	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans les Hautes-Alpes (05)	200
3	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans les Alpes-Maritimes (06)	350
4	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans les Bouches-du-Rhône (13) Arrondissement d'Aix-en-Provence	150
5	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans les Bouches-du-Rhône (13) Arrondissement d'Arles	150
6	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans les Bouches-du-Rhône (13) Arrondissement d'Istres	150

7	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans les Bouches-du-Rhône (13) Arrondissement de Marseille	200
8	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans le Var (83)	250
9	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans le Vaucluse (84)	250

Les offres sont classées par ordre décroissant de la note finale pondérée obtenue. Les offres les mieux placées sont retenues jusqu'à satisfaction de l'estimation maximale du besoin en nombre de nuitées.

L'article 3.1 du présent CCAP définit la règle d'attribution des bons de commande.

2.2. Durée du marché

Le marché est conclu pour une durée de vingt-quatre (24) mois à compter de la date de début d'exécution des prestations. Celle-ci est fixée au 1er septembre 2026.

La notification interviendra avant cette date.

Il est reconductible tacitement deux (2) fois, par période de douze (12) mois à date anniversaire de la notification.

Avant chaque reconduction, l'accord-cadre peut être dénoncé par le représentant du pouvoir adjudicateur par l'envoi d'un courrier avec accusé de réception au plus tard deux (2) mois avant la fin de la période initiale.

Le titulaire ne peut refuser ladite reconduction.

L'absence de reconduction n'ouvre pas droit à indemnité.

2.3. Allotissement

Le marché est alloti conformément au tableau ci-dessous.

L'accord-cadre est passé sans montant minimum. Le montant maximum annuel de chaque lot est précisé dans le tableau suivant :

N°	Intitulé du lot	Montant maximum annuel en € HT.
1	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans les Alpes-de-Haute-Provence (04)	€ 100 000 HT.
2	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans les Hautes-Alpes (05)	€ 450 000 HT.
3	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans les Alpes-Maritimes (06)	€ 2 500 000 HT.
4	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans les Bouches-du-Rhône (13) Arrondissement d'Aix-en-Provence	€ 416 500 HT.
5	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans les Bouches-du-Rhône (13) Arrondissement d'Arles	€ 416 500 HT.
6	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans les Bouches-du-Rhône (13) Arrondissement d'Istres	€ 416 500 HT.
7	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans les Bouches-du-Rhône (13) Arrondissement de Marseille	€ 19 575 500 HT.
8	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans le Var (83)	€ 400 000 HT.
9	Nuitées de mise à l'abri des publics précaires et vulnérables auprès d'hôteliers dans le Vaucluse (84)	€ 725 000 HT.

Les listes des villes concernées par les lots 4, 5, 6 et 7 sont définies à l'annexe 1 du CCAP.

Les soumissionnaires sont libres de présenter une offre pour chacun des lots.

2.4 Contractants

Le représentant du pouvoir adjudicateur du marché, le préfet de région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA) est chargé de la passation du présent marché régional destiné aux agents placés sous l'autorité des préfets de département de la région PACA.

La PFRA (Plate-forme Régionale des Achats) est rattachée au SGAR (Secrétariat Général pour les Affaires Régionales). Elle coordonne les besoins sur ce segment et elle est en charge de la procédure de mise en concurrence pour le compte de la direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Le signataire des bons de commande est la direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Elle est également en charge du traitement des factures et de leur transmission à la direction régionale des finances publiques pour paiement.

Au sein de chaque préfecture de département, la DDETS et le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) sont les correspondants des titulaires des lots pendant l'exécution de l'accord-cadre.

Le représentant du pouvoir adjudicateur : Il est chargé de coordonner la passation du marché pour le compte des services déconcentrés de l'État. Il s'agit du Préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Le terme « **acheteur** » est ici mentionné au même titre que le terme pouvoir adjudicateur.

La plateforme régionale des achats assure de manière opérationnelle la procédure de mise en concurrence, pour le compte du préfet de région, de la rédaction des pièces jusqu'à la notification des marchés. Elle est l'interlocuteur unique des candidats pendant cette période.

Les services bénéficiaires : Il s'agit des services déconcentrés de l'État concernés par l'accord-cadre. Le responsable de site est l'interlocuteur du titulaire, désigné par les services de l'État.

Les gestionnaires : Il s'agit des services départementaux intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) des publics bénéficiaires de l'accueil d'urgence. Ils sont en charge de l'orientation des bénéficiaires, de la relation avec les hôteliers et de la vérification des factures.

Le titulaire du marché : Il s'agit de l'opérateur économique, chargé de l'exécution des prestations du marché.

Le représentant du titulaire: Il soumet à l'acceptation du représentant du pouvoir adjudicateur, la personne habilitée à le représenter pour toute question relative à l'exécution des prestations.

Les prestations devront être exécutées sur tout le territoire de la région PACA en fonction des lots géographiques.

2.5. Pièces constitutives du marché

Les pièces constitutives du marché – seuls faisant foi les exemplaires originaux uniques conservés dans les locaux de l'administration, CCAG/FCS excepté – sont, par ordre de priorité décroissant :

- L'acte d'engagement (AE) et son annexe financière intitulée « bordereau des prix unitaires - BPU » ;
- Le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP) commun à tous les lots et son annexe intitulée :
 - Annexe 1 « liste des villes concernées par les lots 4, 5, 6 et 7 » ;
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) commun à tous les lots et son annexe intitulée « calcul surface » ;
- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG/FCS) en vigueur le jour du lancement de la consultation ;
- Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs modificatifs ;
- L'offre technique du candidat ;

L'ordre de priorité des pièces constitutives dont la liste déroge à l'article 4.1 du CCAG/FCS, prévaut en cas de contradiction dans le contenu de ces pièces.

Toute clause portée dans les conditions générales de vente du titulaire, dans les tarifs, dans toute documentation et contraire aux dispositions des pièces susvisées, constitutives du présent marché, est réputée non écrite.

Le CCAG auquel le marché fait référence étant réputé connu, il n'est pas joint matériellement au présent accord-cadre mais chaque titulaire peut le consulter sur le site Internet Légifrance.

Par dérogation à l'article 4.2.1 du CCAG/FCS, la notification du marché comprend uniquement une copie de l'acte d'engagement et son annexe financière.

Pièces non contractuelles :

- Le règlement de la consultation et son annexe « foire aux questions (FAQ)

Section 3. Modalité d'exécution du marché

3.1 Règle d'attribution des bons de commandes

Au terme de l'analyse des offres, celles-ci sont classées par ordre décroissant de la note finale pondérée obtenue dans le respect des critères du règlement de consultation. Les offres les mieux classées sont retenues jusqu'à satisfaction de l'estimation maximale du besoin en nombre de nuitées ou de la limite du nombre d'attributaires par lot.

Les bons de commande sont attribués selon la méthode dite « en cascade », sauf cas exceptionnel, dans l'ordre du classement de l'analyse des offres.

Autrement dit, les réservations seront faites au premier arrivé au classement final du lot concerné jusqu'à satisfaction du nombre de nuitées, puis au second, puis au troisième... etc.

Une fois la réservation faite au dernier titulaire dans la liste, les réservations recommencent dans l'ordre du classement de l'analyse des offres.

Des exceptions peuvent nécessiter de ne pas strictement tenir compte de cet ordre :

- En fonction de situations particulières :
 - *Le cas des situations tenant aux publics*

Le service bénéficiaire se réserve le droit de changer de prestataire s'il constate ou nécessite :

- un taux de disponibilité (nombre de nuitées, surface nécessaire, etc.) plus intéressant pour les publics à héberger ;
- un aménagement spécifique du site répondant au besoin de la personne à héberger en urgence (ex : un titulaire bénéficiant d'une sécurité renforcée, un site proposant des équipements plus adaptés aux nourrissons, accès PMR...etc.).

- *Le cas des situations tenant aux obligations de résultats*

Le service bénéficiaire se réserve également le droit de passer commande auprès du titulaire suivant sur la liste, s'il constate que l'une ou plusieurs des obligations de résultats ci-après ne sont pas respectées par le prestataire en place :

- un non-respect des délais d'accueil ou des retours négatifs et multiples de la part des publics hébergés ;
- un non-respect des délais d'envoi des devis ;
- un manque de réactivité récurrent de la part du prestataire ;
- un retard ou des difficultés quant à l'obtention des comptes rendus et livrables définis au CCTP.

Le service bénéficiaire fournit au prestataire qui en ferait la demande, les raisons et les preuves de sa décision de changer de prestataire.

Le changement de prestataire ne dispense pas des éventuelles pénalités dues.

3.2 Récapitulatif du circuit d'achat des nuitées et d'orientation des ménages

Les réservations seront assurées via le SIAO, qui émettra les bons de réservation pour le compte de la DDETS concernée.

Le présent marché est exécuté à travers l'émission de 3 engagements distincts, matérialisés sous forme de « bons » à l'hôtelier :

- 1) L'émission du bon de commande prévisionnel : il constitue le premier acte émis par le pouvoir adjudicateur à destination d'un titulaire sélectionné pour l'hébergement de personnes sans-domicile et permet d'ouvrir une ligne de dépense dans le logiciel financier de l'État Chorus avec celui-ci, afin de permettre, le cas échéant, l'orientation des publics sur son ou ses établissements. Il est notamment utilisé dans le cas des réservations préalables et sur le long terme rendues nécessaires par les circonstances tenant aux lieux ou aux périodes. Son émission n'est pas un engagement de commande mais un prévisionnel maximum de dépense. Seuls bons de réservation et d'orientation constituent un engagement contractuel de l'État.
- 2) L'émission d'un bon de réservation : à l'occasion de l'apparition d'un besoin de mise à l'abri d'un ménage sans-domicile, le contractant déclenche l'émission d'un bon de réservation, entendu comme l'acte de réservation d'une chambre auprès d'un co-contractant, sur une durée précisée, ouvrant le droit au paiement du co-contractant sur la durée visée dans le bon de réservation.

- 3) L'émission d'un bon d'orientation : son émission par le service gestionnaire désigné comme tel par le pouvoir adjudicateur déclenche l'orientation effective d'un ménage sur une chambre précédemment réservée à travers l'émission d'un bon de réservation.

La création d'une distinction entre le bon de réservation d'une part et le bon d'orientation d'autre part doit permettre de maximiser les potentialités d'utilisation d'une même chambre au cours d'une période de réservation. Les SIAO peuvent également dans certains cas regrouper le bon de réservation et le bon d'orientation en un seul acte.

Ce système vise à réduire la vacance de chambres : avec ces modalités d'exécution, à l'issue de la réservation et du paiement d'une chambre suite à l'émission du « *bon de réservation* », le départ éventuel d'un ménage au cours du mois ne prive pas le contractant de la faculté d'y orienter un autre ménage, à travers l'émission d'un nouveau « *bon d'orientation* » sur la période déjà réservée auprès du titulaire.

La décorrélation de l'acte de réservation d'une chambre de l'acte de l'orientation d'un ménage permet ainsi de ne pas lier l'usage d'une chambre à l'orientation d'un ménage précis, et offre ainsi au contractant la possibilité d'orienter plusieurs ménages au cours d'une période donnée sur une même chambre.

3.3 Bons de commande prévisionnels

Après la notification du marché, un bon de commande est établi par le pouvoir adjudicateur sur la base d'un nombre prévisionnel de nuitées sur l'année et des prix du BPU pour les chambres ou appartements contractualisés avec l'hôtelier (cf. annexe financière BPU). Cette opération peut être répétée plusieurs fois dans l'année si les prévisions portent sur une durée infra-annuelle.

Ce bon de commande prévisionnel permet d'ouvrir une ligne de dépense dans le logiciel financier de l'État Chorus avec le titulaire. Toutefois, il ne vaut pas engagement de dépense. À la fin de l'exercice annuel, la part du bon de commande prévisionnel non consommée est soldée. Le titulaire ne peut prétendre à percevoir tout ou partie du volume de nuitées non consommé.

Le bon de commande prévisionnel a une durée maximale d'exécution de douze mois et prend systématiquement fin à chaque fin d'année civile.

3.4 Forme des bons de commande prévisionnel

Les bons de commande prévisionnel comportent notamment les mentions suivantes :

- La date d'émission du bon de commande prévisionnel ;
- Le numéro du bon de commande prévisionnel ;
- La référence, la date de notification et l'objet du marché ;
- La référence du lot concerné
- l'imputation budgétaire ;
- le numéro d'EJ ;
- Le nom et l'adresse du titulaire (et siret);
- Le service émetteur de la commande ;
- L'adresse de facturation et le code exécutant nécessaire pour la facturation électronique ;
- Le détail de la prestation à réaliser (nature, quantité) ;
- Le montant total hors taxes ;
- Le taux et le montant de la TVA ;
- Le montant total TTC.

3.5 Modalités d'exécution des prestations

L'exécution du présent accord-cadre s'effectue par l'émission de bons de réservation et de bons d'orientation émis au fur et à mesure des besoins par l'acheteur ou l'organisme de gestion.

Dès l'apparition d'un besoin, le service gestionnaire déclenche les prestations, par l'émission d'un bon de réservation auprès du titulaire. Par conséquent, seules les nuitées réservées via un bon de réservation seront facturées par le titulaire aux prix mentionnés dans l'annexe financière BPU. L'hébergement n'intervient qu'à la demande formalisée par du gestionnaire, suite à une demande du SIAO ou plus rarement directement de l'État.

Cette demande formalisée passera tout moyen jugé utile par le gestionnaire, à savoir par courriel, ou par un outil de gestion et de suivi type SI-SIAO ou DELTA.

Les bons de réservation sont à joindre par les titulaires à l'appui de leur demande de facturation.

3.6 Émission des bons de réservation

Le contractant, ou le gestionnaire (SIAO) pour le compte du contractant, émet un bon de réservation envers les titulaires afin de connaître la disponibilité d'une chambre ou d'un logement répondant à des caractéristiques précises au regard des besoins d'un ou plusieurs ménages.

L'objectif est de satisfaire la configuration de la chambre au regard de la composition et des besoins spécifiques des personnes à héberger (nombre de lits, réfrigérateur à l'intérieur d'une chambre pour y entreposer des médicaments, accessibilité aux personnes à mobilité réduite, besoin de couchage pour enfant en bas âge, ...).

L'attribution des bons de réservation s'effectue sans négociation ni remise en concurrence. Les attributions des bons de réservation seront réalisées selon la méthode dite « en cascade » définie à l'article 3.1 du présent CCAP.

Si en cours d'exercice le montant total du bon de réservation devait être atteint, le service bénéficiaire procédera à l'émission d'un nouveau bon de réservation.

Le bon de réservation a une durée maximale d'exécution de douze mois et prend systématiquement fin à chaque fin d'année civile.

3.7 Forme des bons de réservation

Les bons de réservation émis par le service bénéficiaire et notifiés au titulaire comportent notamment les mentions suivantes

- La date d'émission du bon de réservation ;
- Le numéro du bon de réservation ;
- La référence, la date de notification et l'objet du marché ;
- La référence du lot concerné ;
- L'imputation budgétaire ;
- Le nom et l'adresse du titulaire (et son siret);
- Le service émetteur du bon de réservation
- Le numéro de l'engagement juridique du bon de commande prévisionnel ;
- L'adresse de facturation et le code exécutant nécessaire pour la facturation électronique : [à renseigner] ;
- Le nom et la signature de la personne habilitée ;
- Le détail de la prestation à réaliser (nature, quantité) ;
- Le montant total hors taxes ;
- Le taux et le montant de la TVA ;

- Le montant total TTC.
- Numéro du bon de commande prévisionnel

Les bons de réservation sont à joindre par les titulaires à l'appui de leur demande de facturation.

3.8 Émission des bons d'orientation

L'hébergement d'un ménage n'intervient qu'à la demande formalisée du service bénéficiaire, suite à une demande du SIAO ou de l'Etat.

Après réception par l'hôtelier du bon de réservation et confirmation de sa réception à son émetteur (SIAO ou État), un ménage peut être orienté vers une chambre. Cette orientation se manifeste par l'émission d'un bon d'orientation à destination de l'hôtelier.

Plusieurs bons d'orientation peuvent être émis en cours d'exécution d'un bon de réservation, notamment en cas de changement d'occupation des chambres visées par un bon de réservation.

Un changement d'occupation d'une chambre est déclenché par l'émission d'un nouveau bon d'orientation par le gestionnaire.

En cas d'interruption du séjour avant l'échéance prévue, les opérateurs proposent au titulaire une autre personne (ou famille) pour occuper la chambre libérée.

Le titulaire accuse réception immédiatement du bon d'orientation et confirme dans un second temps l'enregistrement du bénéficiaire dans son établissement.

3.9 Forme des bons d'orientation

Les bons d'orientation comprennent les éléments suivants :

- Le numéro du bon de réservation et la date d'émission ;
- la période concernée,
- l'adresse de facturation ;
- le numéro de l'accord-cadre ;
- le numéro d'EJ du bon de commande prévisionnel ;
- le code du service exécutant ;
- le numéro de fournisseur vous concernant ;
- la désignation des prestations ;
- le nombre et la durée des séjours à prendre en charge ;
- les prestations attendues ;

- l'identité des personnes à héberger

3.10 Terme anticipé des bons de réservation

Le gestionnaire peut, sous certaines conditions visées ci-dessous, mettre un terme anticipé au bon de réservation pour une ou plusieurs chambres. La fin de l'exécution du bon de réservation est notifiée par courrier ou email au titulaire, qui en acte réception par retour de mail.

Le bon de réservation peut prendre fin :

- 1) En cas de non présentation des personnes hébergées lors du premier jour d'hébergement

Dans cette hypothèse et sauf à décider, par l'émission d'un nouveau bon d'orientation, de réorienter des nouvelles personnes, le gestionnaire peut mettre un terme au bon de réservation, le cas échéant de manière partielle. Le Titulaire a droit à une indemnité forfaitaire correspondant au prix d'une nuitée pour la catégorie de chambre réservée mais non occupée.

- 2) Le bon de réservation peut prendre fin, le cas échéant de manière partielle, en cas de départ ou d'absence des personnes hébergées, quel que soit le motif.

Le gestionnaire peut décider, par l'émission d'un nouveau bon d'orientation, de substituer, aux personnes ayant quitté le ou les chambres, d'autres personnes. Dans le cas contraire, le gestionnaire peut mettre un terme au bon de réservation en ce qu'il porte sur la ou les chambres libérées. Dans ce dernier cas, le gestionnaire verse au titulaire une somme correspondant aux prestations exécutées augmentée d'une somme correspondant au prix d'une nuitée à titre d'indemnité.

- 3) Le bon de réservation peut également prendre fin, le cas échéant de manière partielle, en cas de soupçon d'atteinte ou de risque d'atteinte à la sécurité des personnes hébergées ou à la salubrité.

L'exécution du bon de réservation prend fin immédiatement dès la réorientation des personnes hébergées vers d'autres lieux.

Dans cette hypothèse, le service bénéficiaire verse au titulaire une somme correspondant aux seules prestations exécutées sans préjudices des sanctions (pénalités, résiliation, etc.) susceptibles d'être prononcées.

3.11 Délais de réponse à une demande aux bons de réservation et d'orientation

Pour les bons de réservation et d'orientation formulée par l'organisme de gestion :

- si la demande est réalisée avant 16h00, le retour du titulaire avec proposition et confirmation est attendu dans l'heure maximum qui suit la formulation de la demande ;
- si la demande est réalisée après 16h00, le retour du titulaire avec proposition et confirmation est attendu dans les deux heures maximums suivant la demande.

Sans réponse dans les délais ci-dessus mentionnés, l'organisme de gestion contacte d'autres établissements référencés dans le présent accord cadre et se réserve le droit d'appliquer des pénalités.

Pour horaires d'accueil des publics par le titulaire:

Les publics orientés doivent être accueillis quels que soient le jour et l'heure 24h/24h et 7 jours sur 7. L'accueil et l'enregistrement doivent être garantis par le titulaire jour et nuit.

Le titulaire précisera dans son offre les modalités d'accueil selon les horaires et de remise ou de mise à disposition des clés ou code permettant l'accès à l'établissement ainsi qu'à la chambre.

3.12 Notification des bons de réservation et d'orientation

Les bons de réservation et d'orientation sont notifiés par tout moyen écrit permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de sa réception par le titulaire, pour le commencement d'exécution des prestations. Le titulaire confirme systématiquement en retour la réception des bons de réservation et d'orientation.

Le titulaire est réputé accepter l'usage du courrier électronique pour la transmission des bons de réservation et d'orientation. L'usage d'outils de gestion et de suivi informatiques type SI-SAIO ou DELTA pourront également être utilisés à l'avenir et en cours de marché. Toutes les évolutions technologiques doivent être acceptées par le titulaire.

Section 4. Prix des prestations

4.1. Nature et contenu des prix

Chaque titulaire est rémunéré en fonction du prix unitaire formulé dans son offre (bordereau de prix unitaire) et sur la base du nombre de chambres et de nuitées effectivement commandées par le gestionnaire via le bon de réservation ayant reçu une orientation. **Les prix proposés sont fondés sur la nature de l'offre et la durée de séjour sollicitées et sont précisés pour chaque type de chambre proposé par le titulaire.**

Le prix par chambre et par nuitée doit être un prix complet (dont charges et TVA). Les prix sont donc réputés comprendre tous les frais afférents à la bonne exécution de ces prestations (accueil, ménage, fourniture de draps et serviettes,...) y compris les dépenses afférentes au suivi et au reporting exigé au marché (réunions, échanges avec le service bénéficiaire, rédaction et envoi de tableaux et documents de suivi, etc.).

Aucun frais supplémentaire n'est pris en compte. Autrement dit, toutes les dépenses personnelles des publics accueillies telles que les consommations, restaurations, achats ne sont pas incluses.

4.2. Révision des prix

Les prix sont révisables annuellement à la date anniversaire du marché et pendant une durée maximum de trente (30) jours mois à compter de cette date.

Il appartient au titulaire de présenter à l'acheteur les calculs de révision des prix de son BPU, à charge pour l'acheteur de vérifier les calculs opérés. En l'absence de demande dans les formes et dans le délai des trente (30) jours impartis, le titulaire renonce à la révision des prix pour l'année à venir.

Les prix sont révisables selon la formule indiquée ci-dessous :

$$P = Po (0,15 + 0,85 \times (PC/PCo))$$

dans laquelle :

P = nouveau prix

Po = prix initial à la date d'entrée en vigueur du marché (date de notification)

PC = dernier indice connu au mois à la date de révision du marché

PCo = indice connu à la date d'entrée en vigueur du marché (date de notification)

[Indices des prix de production des services français pour l'ensemble des marchés \(BtoAll\) – CPF 55.10 – Hôtellerie et hébergement similaire](#) (identifiant insee : 010766688)

Cet indice est consultable sur le site <https://www.insee.fr/fr/accueil>

En cas de disparition de l'indice, un nouvel indice est introduit par voie d'avenant.

Seuil de déclenchement de la révision de prix :

La révision de prix ne s'applique que dans la mesure où la variation par rapport au prix initial est égale ou supérieure à 1 % (à la hausse comme à la baisse).

Si le seuil de 1 % n'est pas atteint, la révision de prix n'est pas appliquée.

Le titulaire demande au pouvoir adjudicateur de recalculer le montant de la révision, puis corrige l'annexe financière à l'acte d'engagement puis envoie ces documents, par mail avec accusé de réception au correspondant de facturation.

4.3. Clause butoir

La révision de prix annuelle est plafonnée au maximum à 3% par an. Toutefois, la révision ne pourra dépasser 10% sur la durée totale du marché.

4.4 Clause de réexamen

En conformité avec l'article R2194-1 du code de la commande publique, une clause de réexamen permet l'entrée de nouveaux établissements ou de nouvelles chambres détenus par les titulaires de l'accord-cadre en cours de marché, aux seules conditions que l'établissement respecte les critères du cahier des charges et que les prix pratiqués soient identiques, ou inférieurs, à ceux indiqués par le titulaire dans le BPU.

Ces nouvelles propositions sont formalisées par une attestation ou un certificat administratif émis par le pouvoir adjudicateur. Un avenant annuel régularise les ajouts ou retraits. Cette disposition est sans incidence sur l'ordre d'attribution des bons de réservation.

Section 5. Modalités de facturation et de paiement

5.1. Vérification préalable des factures par le gestionnaire

Le dépôt des factures ne peut intervenir qu'après contrôle de la proposition de facturation et certification du service fait par le gestionnaire. Sans cette validation préalable, le titulaire n'est pas autorisé à déposer sa facture sur la plateforme CHORUS PRO et sa facture sera rejetée.

Le titulaire doit préalablement à la facturation envoyer son projet de facture au SIAO pour validation par courriel ou par l'intermédiaire d'une application dédiée. Les modalités exactes de cette transmission seront déterminées par le gestionnaire lors du déploiement de l'accord-cadre. Ces modalités sont susceptibles d'évoluer pendant l'exécution de l'accord-cadre notamment si une application informatique est déployée par l'État.

Le projet de facture est accompagné d'une copie des bons de réservations reçues par le titulaire. Si nécessaire, le gestionnaire peut également demander la production de tout ou partie des bons d'orientation.

A réception, Le gestionnaire en lien avec la DDETS, procède aux opérations de vérification et de contrôle de service fait effectivement réalisé par le titulaire. Cette certification intervient dans la mesure du possible dans les dix (10) jours après envoi du projet de facture par le titulaire. Ces opérations peuvent donner lieu à des échanges et demande de rectification de la facture par le gestionnaire.

Le SIAO et la DDETS valident ce projet et apposent un tampon, une signature et une date sur la facture et retourne le document au titulaire par courriel, avec copie au service financier de la DDETS. Si le format de la certification évolue, les nouvelles modalités seront notifiées par le gestionnaire par courriel.

Le titulaire dépose ensuite sa facture certifiée sur la plateforme CHORUS PRO.

5.2. Facturation

Les prestations sont facturées par application des prix figurant dans l'annexe à l'acte d'engagement (bordereau des prix unitaires).

Pour le règlement des prestations du présent marché public, le titulaire établit une facture trimestrielle pour les trois premiers trimestres de l'année civile et des factures mensuelles pour le dernier trimestre.

Si le titulaire est une PME, il peut demander une facturation mensuelle tout au long de l'année.

Le service financier de la DREETS traite les factures mensuellement.

La facturation est établie à terme échu pour les chambres effectivement réservées par l'intermédiaire d'un bon de réservation sur la période de facturation.

Les factures présentent obligatoirement les éléments suivants :

Éléments liés à l'accord-cadre-hôtel	Éléments liés à l'hôtelier Prestataire	Éléments liés à la prestation (dénomination précise des prestations rendues)
<ul style="list-style-type: none">- le n° d'engagement juridique (E) du bon de commande) ;- le n° de fournisseur Chorus et le n° du marché ;- le code du service exécutant la dépense ;- la période couverte par la facture ; <p>Rappeler le nom de l'opérateur qui a émis la commande :</p> <p>et le nom du client :</p>	<ul style="list-style-type: none">- nom complet et adresse de l'hôtel prestataire- n° de SIRET de l'hôtel prestataire- le cas échéant, référence d'inscription au répertoire des métiers ou au répertoire du commerce- n° de facture et date de l'édition de la facture (nécessairement postérieure à la réalisation de l'ensemble des prestations)- RIB/IBAN de l'hôtel prestataire	<ul style="list-style-type: none">- le nombre de personnes hébergées (permettant de déterminer la quantité de nuitées) ;- le nombre et la typologie de chambres occupées pour la période couverte par la facture ;- la durée d'occupation des chambres (date début- date de fin)- le prix unitaire par nuitée (cf. BPU) ;- le montant total HT ;- le montant du taux de TVA appliqué ;- le montant total TTC ;

Le représentant du pouvoir adjudicateur ou son représentant peut accepter ou demander une rectification de facture émise par le titulaire.

Envoi des factures dématérialisées

Toutes les demandes de paiement doivent **OBLIGATOIREMENT** être transmises de manière dématérialisée en se connectant sur le portail « <https://chorus-pro.gouv.fr/> ».

Ce portail permet également d'accéder au kit de communication destiné aux fournisseurs. Celui-ci explique les modalités pratiques de mise en œuvre pour dématérialiser les factures.

Conformément à l'article D.2192-2 du Code de la commande publique, les demandes de paiement dématérialisées doivent comporter les mentions détaillées ci-dessus, et en particulier le numéro d'engagement juridique (EJ) de référence (numéro Chorus) et le code service exécutant.

Le n° EJ de l'accord-cadre est communiqué par la personne publique au moment de la notification du marché.

Les numéros d'EJ prévisionnels et les codes services exécutant sont communiqués aux titulaires par courriel.

Ces deux mentions constituent des données indispensables. Si elles ne sont pas indiquées dans la facture, celle-ci est rejetée.

Les gestionnaires (SIAO) sont également destinataires de ces numéros pour la traçabilité des opérations et mention sur les bons de réservation et d'orientation.

Cette obligation s'applique tant au titulaire qu'aux sous-traitants admis au paiement direct.

5.3. Paiement

Le paiement est effectué par le comptable sur la base des justifications de la constatation du service fait par le service gestionnaire et sur la base des factures émises par le prestataire.

Les paiements seront effectués par virement bancaire direct au compte du titulaire.

Conformément aux dispositions de l'article R. 2191-22 du Code de la commande publique, pour les petites ou moyennes entreprises au sens de l'article R. 2151-13 la périodicité des paiements peut être ramenée à un mois, à la demande expresse du titulaire.

5.4. Délais de paiement

En application de l'article R2192-10 du code de la commande publique, les sommes dues par l'administration au titulaire lui sont payées dans un délai de trente jours au maximum à compter de la date de réception de la demande de paiement par l'administration ou de la date d'exécution des prestations si ces dernières sont postérieures à la date de réception de la demande de paiement.

La date d'exécution des prestations, telle que visée ci-avant, correspond à la date à laquelle le représentant du pouvoir adjudicateur certifie que ces prestations ont été exécutées conformément aux stipulations formulées dans les documents particuliers du présent accord-cadre.

Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'échéance prévue au contrat ou à l'expiration du délai de paiement, le créancier a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire de recouvrement prévus aux articles L.2192-12 et suivants et R.2191-31 à R.2191-36 du code de la commande publique.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. Ils courent à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse et sont calculés sur le montant total du paiement toutes taxes comprises, diminué des éventuelles retenues de garantie, clauses d'actualisation, de révision et des pénalités.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 euros.

Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés dans un délai de quarante-cinq jours suivant la mise en paiement du principal. Il est précisé que les retards de paiement éventuels ne constituent pas une clause licite d'interruption ou de modification de service.

5.5. Avances

Une avance d'un montant égal à 5 % du montant du marché est accordée dans les conditions fixées à l'article R. 2191-3 et R. 2191-16 du Code de la commande publique dès lors que le montant du bon de commande est supérieur à 50 000 € HT et le délai d'exécution supérieur à deux mois. Cette avance est calculée sur la base du montant du marché diminué du montant des prestations confiées à des sous-traitants et donnant lieu à paiement direct.

Conformément à l'article R. 2191-7, ce taux de 5 % est porté à 30 % si le titulaire est une petite ou moyenne entreprise au sens de l'article R. 2151-13 du CCP.

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

Le taux et les conditions de versement de l'avance ne peuvent être modifiés en cours d'exécution de l'accord-cadre à bons de commande.

Le délai de versement de l'avance court à compter de l'émission du bon de commande.

Le remboursement de l'avance est effectué selon les modalités de l'article R.2191-11 et suivants du code de la commande publique.

Le titulaire peut refuser le versement de l'avance en le mentionnant expressément dans l'acte d'engagement.

5.6 Modalités de paiements

Les paiements interviennent, après constatation du service fait, dans les conditions suivantes :

Le paiement des sommes dues au titre de chaque bon de commande prévisionnel annuel est effectué à l'issue de l'exécution des prestations commandées et de leurs validations par la personne publique (validation du service fait).

Les paiements sont obligatoirement effectués sur présentation d'une facture établie comme il est indiqué à l'article 5.2 du présent document, après les vérifications mentionnées à l'article 5.1.

Section 6. Obligations du titulaire du marché

6.1. Obligations relatives à l'hébergement mis à disposition

- Sécurité et salubrité

Le titulaire veille à la conformité des installations présentes afin de garantir la sécurité de leur utilisation par les personnes hébergées.

Le titulaire s'engage à garantir la salubrité et l'hygiène des locaux et de leurs contenants, notamment au regard des nuisibles (litterie et mobilier).

Le titulaire respecte les dispositions réglementaires de l'arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public.

Le titulaire s'engage à respecter, en termes d'effectifs et d'hébergés, la capacité maximale autorisée pour son établissement, qu'il a déclarée à la commission de sécurité et qui est précisée dans le procès-verbal de réunion de la commission de sécurité.

- Chambre et équipement

L'hébergement doit disposer a minima d'un équipement identique à celui prévu pour la clientèle habituelle et être adapté à la composition familiale.

Le titulaire s'engage à faire bénéficier, dans la mesure du possible, le ménage orienté de la même chambre pendant toute la durée du séjour.

Le titulaire s'engage à remplacer les équipements défectueux dans un délai rapide et à s'assurer du bon état et de l'entretien des espaces, y compris les ascenseurs, lorsque l'établissement en dispose, et la disponibilité de l'eau chaude sanitaire.

6.2. Obligations relatives aux personnes hébergées

Le titulaire et son personnel dont il est responsable s'engagent notamment à :

- Avoir un comportement respectueux et décent envers les personnes hébergées ;
- Être attentif aux autres et respecter les différences de chacun (physiques, culturelles, vestimentaires ...) ;
- Adopter des principes de non-discrimination envers les publics hébergés ;
- Respecter les droits et obligations des personnes hébergées (respect des libertés fondamentales)
- Faire bénéficier aux occupants de la même chambre pendant la durée du séjour y compris lors d'évènements publics importants (ex : compétitions sportives internationales...);
- Garantir l'accès à l'hôtel aux personnes hébergées 24h/24.

Il est interdit à l'hôtelier de percevoir une rémunération directement versée par les personnes hébergées pour les prestations demandées au titre du présent accord-cadre.

Lorsque le gestionnaire informe le titulaire de la sortie d'un occupant, il revient au titulaire de s'assurer de cette sortie effective à la date indiquée par le gestionnaire. Cette sortie pouvant avoir lieu du jour au lendemain, le titulaire ne saurait se prévaloir d'aucun préavis minimum.

Le titulaire ne pourra faire valoir aucune indemnité ou paiement au titre de nuitées au-delà de la date de prise en charge effective indiquée par le gestionnaire.

Il appartient au seul titulaire de s'assurer de la sortie effective des publics. En cas de difficulté, le titulaire doit en informer le gestionnaire, toutefois il doit préalablement faire usage des moyens légaux dont il dispose (concours des forces de l'ordre, dépôt de plainte, procédure d'expulsion).

Aucune indemnité ne sera due à ce titre.

6.3 Mise à disposition de l'état d'occupation

Le titulaire remet de manière à l'organisme de gestion et au plus tard à J+1 des un état d'occupation. Celui-ci peut prendre la forme d'une feuille d'émargement dont les modèles seront transmis aux titulaires de l'accord-cadre pendant la période de déploiement ou sur une forme dématérialisée type SI-SIAO ou DELTA selon les évolutions technologiques à venir en cours de marché.

Lors de la remontée de l'état d'occupation, le titulaire signale toute absence d'occupation des chambres.

Le titulaire informe sans délai le gestionnaire lorsque l'occupant quitte la chambre avant la date prévue.

En conséquence, il incombe au titulaire de mettre en place les outils nécessaires afin de justifier de l'occupation effective des chambres.

En complément de cet état d'occupation, le titulaire met à disposition quotidiennement, au plus tard à J+1 un état de l'occupation de son établissement (chambres, appartements vides).

Le titulaire remet également un état d'occupation compilé mensuellement et annuellement.

L'État ou le gestionnaire peuvent à tout moment demander de consulter les éléments justificatifs de l'occupation directement sur le lieu d'hébergement.

6.4 Obligation de confidentialité

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations, les documents et les objets auxquels il aura eu accès lors de l'exécution de l'accord-cadre, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel.

Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse du pouvoir adjudicateur être divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le titulaire, hors de l'accord-cadre ou à l'issue de son exécution.

Le titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs.

6.5 Obligation de confidentialité et de protection des données

Conformément à l'article 5 du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS), le titulaire et l'acheteur qui, à l'occasion de l'exécution du marché, ont connaissance d'informations ou reçoivent communication de documents ou d'éléments de toute nature, signalés comme présentant un caractère confidentiel sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires, afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître.

Le titulaire doit informer son personnel des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposent à lui pour l'exécution du marché. Il doit s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants.

Chaque partie au marché est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel, auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du marché.

Le titulaire s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour les seules finalités du traitement ;
- Traiter les données conformément aux instructions de l'acheteur.

Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement l'acheteur.

En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'état-membre auquel il est soumis, il doit informer l'acheteur de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;

- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat ;

- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;

- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Le titulaire notifie à l'acheteur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par courriel auprès du pouvoir adjudicateur.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

6.6 Obligations d'information

Le titulaire est tenu de signaler au pouvoir adjudicateur, et en premier lieu au gestionnaire et à la DDETS tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation.

Le titulaire informe l'organisme de gestion de toute évolution de sa situation au regard des exigences de sécurité et de salubrité.

Il communique notamment à l'État et au gestionnaire, dans les plus brefs délais, tout procès-verbal de la visite périodique de la commission de sécurité dans les établissements recevant du public portant (lorsque l'établissement du titulaire est classé en hôtel) avis favorable comme défavorable à la poursuite d'exploitation qui interviendrait en cours d'exécution du marché ou sur tout événement ou difficulté touchant à la sécurité et l'hygiène des locaux.

Le titulaire doit informer l'organisme gestionnaire, dès la réception du document, de tout avis de péril ordinaire ou imminent, tout avis d'insalubrité réparable ou irréparable, pour tout ou partie de l'hôtel, tout avis de la commission communale de sécurité et d'accessibilité, et toute éventuelle fermeture administrative de l'hôtel.

À ce titre le titulaire informe l'organisme de gestion de l'atteinte de la capacité maximale de l'hôtel sous peine de se voir appliquer des pénalités en cas de dépassement.

Le titulaire entretient des relations régulières avec l'organisme de gestion qui doit être informé de tout fait particulier ou incident concernant les occupants.

Toute situation de maltraitance, de violence ou tout événement d'une gravité significative susceptible d'avoir un impact sur la vie de la structure, la prise en charge des personnes hébergées et le personnel, le respect de leurs droits et de tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées, doit être porté à connaissance de l'organisme gestionnaire et peut entraîner une suspension des orientations et transfert des familles, jusqu'à résolution de la situation.

6.7 Interlocuteurs

Les titulaires des lots de l'accord-cadre désignent dans la semaine qui suit la notification de l'accord-cadre, le responsable qui est chargé d'être l'interlocuteur unique du pouvoir adjudicateur pour toute question se rapportant à l'exécution des marchés. Il communique ses coordonnées téléphoniques et courriels directs, ainsi que les coordonnées d'un suppléant en cas d'indisponibilité.

Les coordonnées téléphoniques et mails des interlocuteurs administratifs et opérationnels sont également communiqués, ainsi que les modalités de contacts le week-end et la nuit.

En cas de changement d'interlocuteur, le titulaire informe la PFRA, la DREETS et le gestionnaire du départ de la personne avec un préavis minimal de 2 mois et présente un remplaçant à cet interlocuteur, disposant d'une expérience similaire, avec un préavis minimal d'un mois. Dans tous les cas, l'État et le gestionnaire doivent disposer d'un interlocuteur identifié en capacité de décision.

6.8 Obligations de suivi administratif du marché

Le pilotage des prestations est notamment réalisé au travers de réunions régulières entre le représentant du pouvoir adjudicateur, le gestionnaire et le titulaire.

Ces réunions peuvent également être des réunions collectives réalisées en présence de l'ensemble des titulaires d'un lot ou de plusisuers lots.

Réunion de démarrage/cadrage de la prestation :

La prestation débute par une réunion de démarrage au cours de laquelle le représentant de l'acheteur présente son organisation, son activité et les données disponibles (documents, supports...) relatives à la prestation.

L'objet de cette première réunion est de :

- présenter l'organisation du titulaire ;
- s'assurer de la bonne compréhension mutuelle de la prestation à mener (hypothèses, périmètre et engagement);
- rappeler la nature des livrables et les planning associés ;
- agréer le mode de reporting du prestataire (mise en œuvre pratique des dispositions stipulées dans le marché) ;
- Déterminer la fréquence des réunions d'avancement, nature et formalisme des comptes-rendus, ... Etc.

Déploiement de l'accord-cadre :

La période entre la notification de l'accord-cadre et le début d'exécution des prestations est appelé période de déploiement de l'accord-cadre.

Durant cette période, outre la réunion de démarrage, plusieurs réunions sont susceptibles d'être réalisées avec les titulaires pour expliquer le fonctionnement du marché et préciser certains points pratiques.

La présence de représentant du titulaire est obligatoire à ces réunions, ainsi qu'une réactivité sur toute demande de l'État ou du gestionnaire.

6.9 Réunion de suivi et d'avancement

En tant que de besoin et à minima annuellement, une ou plusieurs réunions d'avancement assureront un suivi au plus près de l'état des prestations, afin de s'assurer de l'adéquation entre le besoin exprimé et la prestation réalisée.

Cette réunion abordera, notamment, les points suivants :

- respect des délais et des engagements, respect des procédures, qualité et fluidité de la facturation
- évolution des outils de communication et de suivi, formation éventuelle
- Qualité de l'accueil et de la prise en charge, conformité des prestations et conformité des chambres ;
- Amélioration éventuelle des prestations ;
- planning (tâches engagées, tâches closes), voir le système de pénalités décrit dans le présent document ;
- mise à jour des écarts/dérives éventuels (besoin exprimé, prestation...) et identification des actions correctives et préventives ;
- points techniques ouverts et bilan des actions non closes ;
- échanges et avis sur les documents de travail du titulaire. Ces avis sont distincts des opérations de vérifications ;
- définition des tâches à venir ;
- remontées des feuilles d'émargement à jour et des bilans d'occupation

La gestion des actions soulevées lors de ces réunions d'avancement sera faite par le représentant du titulaire.

Le prix de ces réunions et documents de reporting est inclus dans le prix de la nuitée hôtelière.

La feuille d'émargement demandée aux titulaires dans le cadre du suivi régulier du marché pourra évoluer tout au long de l'exécution du marché et être proposée sous une autre forme par le SIAO, notamment dans le cadre du déploiement du SI-SIAO correspondant à la gestion informatisée des missions d'hébergement ou dans l'acquisition d'une solution dématérialisée type DELTA.

6.10 Bilan de fin d'année et de fin de marché

Le gestionnaire du marché en lien avec le titulaire transmettra aux services de l'État :

- Annuellement, au plus tard 15 jours ouvrés après la fin de chaque année civile,
- Préalablement à la fin du marché et à tout moment au cours du marché, au plus tard un (1) mois après la demande du représentant du pouvoir adjudicateur,

Un bilan chiffré des prestations réalisées au titre de l'accord-cadre (tous bons de commande confondus).

Ce bilan chiffré, sous forme de tableau synthétique et pour le périmètre du lot concerné dans son intégralité, devra indiquer le nom des hôtels, la description des chambres occupées, le montant des prestations effectuées, les observations du titulaire et toute autre document ou demande de précision attendue par le pouvoir adjudicateur à l'occasion de cette transmission.

Une trame pourra être envoyée par le pouvoir adjudicateur afin que le titulaire s'y conforme.

Lors de la mise au point du marché cette trame pourra être travaillée conjointement avec le titulaire.

Des bilans plus précis pourront également être demandés.

Le défaut de transmission de ces documents complets dans les délais impartis donnera lieu à la pénalité prévue à l'article 7.3 du présent CCAP.

6.11 Enquêtes de satisfaction

Le titulaire est informé que l'acheteur pourra réaliser des enquêtes de satisfactions auprès des services bénéficiaires et publics hébergés qui permettront d'éclairer ces réunions.

Section 7. Évaluation, contrôle et pénalités

7.1. Évaluation et contrôle

Conformément à l'article 17 du CCAG-FCS, l'acheteur peut procéder à l'évaluation ou au contrôle sur place de l'exécution de prestations définies au présent CCP.

Les conditions de réalisation des prestations sont susceptibles d'être évaluées de façon inopinée au cours de l'exécution du présent marché.

Conformément à l'article 17.1 du CCAG-FCS, l'acheteur se réserve la possibilité d'exercer un contrôle sur place, réalisé par des personnes nommément désignées à cet effet ou tout agent de l'État, ou par toute autorité commissionnée par l'État ou par les corps d'inspection et de contrôle, des conditions d'exécution des prestations en conformité avec les engagements contractuels mentionnés au présent CCAP.

En cas d'entrave à l'exercice du droit de contrôle, conformément à l'article 17.2 du CCAG-FCS, le titulaire encourt les sanctions prévues à l'article 41 du CCAG-FCS.

7.2. Opérations de vérification

Ces opérations de vérification sont effectuées dans le respect des dispositions de l'article 27 du CCAG-FCS.

Ces opérations de vérification sont réalisées sur la base des projets de facture transmis par le titulaire mis en perspectives avec les commandes effectivement passées.

Elles peuvent également avoir lieu à l'occasion de visites sur place pour s'assurer de la réalité de l'offre ou du contrôle de service fait réalisés par les services prescripteurs ou leurs représentants.

Pour ce faire, le titulaire est tenu de fournir à la demande du service prescripteur toute pièce afférente aux modalités d'exécution des prestations.

Après la vérification, le titulaire remédie, le cas échéant, aux anomalies détectées. Outre le traitement des anomalies, le titulaire est en charge de la production du suivi des anomalies et de leur traitement.

Le pouvoir adjudicateur peut accéder à toutes les pièces de l'établissement sans aucune réserve ou limite. Toutefois, s'agissant des espaces dédiés à l'hébergement, leur accès est conditionné à l'accord des occupants. En cas d'absence ou de refus des occupants, l'accès à ces espaces est refusé.

7.3. Pénalités : procédure applicable

Tout manquement donnant lieu à une pénalité est notifié par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant le(s) manquement(s) en cause et le montant des pénalités applicables. Le pouvoir adjudicateur adresse également au titulaire une facture pour le montant des pénalités constatées.

7.4. Pénalités applicables

L'article déroge à l'article 14 du CCAG/FCS.

Manquement	Preuve du manquement	Montant de la pénalité
Le Prestataire ne respecte pas l'une des obligations d'information prévues à l'article 6.3 et notamment les obligations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • inoccupation d'une chambre ; • indisponibilité d'un lit, d'une place ou d'une chambre 	<i>Constat contradictoire au cours d'une visite du gestionnaire ; et/ou</i> <i>Croisement d'informations avec les partenaires du gestionnaire révélant le manquement</i>	Pour chaque manquement : 100 euros au maximum x (nombre de chambres concernées) x (nombre de nuitées non consommées ou de jours d'indisponibilité non communiqués)
Le Prestataire (i) déclare la surface d'une chambre qui ne correspond pas aux surfaces mesurées par le gestionnaire. Cf. Art. 3.1 du CCTP	<i>Constat contradictoire au cours d'une visite du gestionnaire</i>	Montant équivalent à l'écart de prix TTC entre (i) la catégorie tarifaire de la chambre concernée facturée par l'Hôtel et (ii) la catégorie tarifaire de la chambre applicable à la surface mesurée par le gestionnaire et ce, sur une période de six (6) mois jusqu'à la date de constat.

<p>Impossibilité pour le gestionnaire d'effectuer une visite de contrôle de qualité pour une ou plusieurs des raisons suivantes : (i) refus de l'Hôtel de laisser accès à l'Hôtel ou à une chambre réservée par le gestionnaire ; (ii) absence ou refus de communication, au moment de la visite de contrôle d'un document actualisé faisant apparaître l'identité des personnes orientées par le gestionnaire ainsi que le numéro de la chambre qu'elles occupent au sein de l'Hôtel à ce titre (registre des réservations), i (iii) absence d'un double des clés permettant l'accès à une chambre Visite de contrôle prévue à l'art.7.1 et 7.2 du CCAP</p>	<p><i>Constat d'impossibilité de visite</i></p>	<p>Par visite et par chambre non-visitée : 250 euros au maximum x (nombre de chambres non-visitées et réservées par le gestionnaire)</p>
<p>L'Hôtel ne fournit pas une chambre avec fenêtre ou la fenêtre ne répond pas aux caractéristiques définies aux présentes. Cf. Art. 3.1 du CCTP</p>	<p><i>Constat contradictoire au cours d'une visite du gestionnaire</i></p>	<p>250 euros au maximum par chambre et par jour de retard au regard du délai de correction applicable.</p>
<p>L'Hôtel ne fournit pas des moyens d'accéder librement à l'hôtel ou à la chambre, ou restreint les accès</p>	<p><i>Constat contradictoire au cours d'une visite du gestionnaire après signalement d'un bénéficiaire</i></p>	<p>100 euros au maximum par par jour de retard</p>
<p>L'Hôtel ne fournit pas un accès libre et gratuit aux toilettes communes, à toute heure du jour et de la nuit. Cf. Art. 3.1 du CCTP</p>	<p><i>Constat contradictoire au cours d'une visite du gestionnaire</i></p>	<p>100 euros au maximum par toilette et par jour de retard au regard du délai de correction applicable</p>
<p>L'Hôtel ne laisse pas un accès libre et gratuit aux douches 24h/24 et 7j/7. Les douches ne sont pas</p>	<p><i>Constat contradictoire au cours d'une visite du gestionnaire</i></p>	<p>100 euros par douche au maximum et jour de retard au regard du délai de correction applicable</p>

alimentées en eau chaude et froide à toute heure du jour et de la nuit. Cf. Art. 3.1 du CCTP		
Il n'y a pas de point d'eau dans la chambre. Ledit point d'eau n'est pas alimenté en eau chaude et froide à toute heure du jour et de la nuit. Cf. Art. 3.1 du CCTP	<i>Constat contradictoire au cours d'une visite du gestionnaire</i>	100 euros par chambre au maximum et par jour de retard au regard du délai de correction applicable.
L'Hôtel fournit une chambre dans laquelle l' éclairage est hors état de fonctionnement. Cf. Art. 3.1 du CCTP	<i>Constat contradictoire au cours d'une visite du gestionnaire</i>	100 euros au maximum par chambre et par jour de retard au regard du délai de correction applicable.
Le chauffage central ou un convecteur dans une chambre est hors service. Cf. Art. 3.1 du CCTP	<i>Constat contradictoire au cours d'une visite du gestionnaire</i>	100 euros au maximum par chambre et par jour de retard au regard du délai de correction applicable.
L'Hôtel ne permet pas à une personne hébergée d'utiliser librement l' électricité 24h/24 et 7j/7. Cf. Art. 3.1 du CCTP	<i>Constat contradictoire au cours d'une visite du gestionnaire</i>	100 euros par chambre au maximum et par jour de retard au regard du délai de correction applicable

Section 8. Assurances

Le titulaire doit avoir souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile en cours de validité. Ce contrat doit le garantir contre les conséquences pécuniaires de l'engagement de sa responsabilité civile pouvant résulter des dommages corporels et/ou matériels subis par tout tiers au marché ou les services de l'État à l'occasion de l'exécution des prestations objet du présent marché.

Le titulaire doit également avoir souscrit un contrat d'assurance responsabilité professionnelle en cours de validité. Celui-ci doit le garantir contre tout type de dommages qu'il causerait aux services de l'État, à l'occasion de l'exécution des prestations objet du présent marché, que ce soit de son propre fait ou de celui de ses préposés.

Enfin, le titulaire doit avoir souscrit un contrat d'assurance pour la couverture des locaux. Il doit également être en mesure de fournir l'attestation d'assurance du propriétaire des murs s'il ne l'est pas lui-même.

Sur première demande, le titulaire doit produire les attestations d'assurance en cours de validité, indiquant la nature, le montant, la durée et les conditions d'application des garanties précitées.

Le titulaire s'engage à informer expressément l'acheteur de toute modification de son contrat d'assurance.

Section 9. Sous-traitance

L'acceptation des sous-traitants et l'agrément de leurs conditions de paiement sont soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La sous-traitance totale des prestations est interdite.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou équivalent (téléchargeable sur :

<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-mise-a-jour-formulaire-declaration-sous-traitancedans-marches-publics>).

Le titulaire demeure personnellement responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant du marché.

9.1 Déclaration de sous-traitance au moment de l'offre

Dans le cas où la demande de sous-traitance intervient au moment du dépôt de l'offre, le candidat doit, dans ladite offre, fournir, conformément à l'article R. 2193-1 du Code de la commande publique, une déclaration mentionnant :

- la nature des prestations sous-traitées ;
- le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- le montant maximum des sommes à verser au sous-traitant ;
- les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et, le cas échéant, les modalités de variation des prix ;
- les capacités du sous-traitant sur lesquelles le candidat s'appuie.

Le soumissionnaire remet également à l'acheteur une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il n'est placé dans un cas d'exclusion mentionné par les dispositions législatives des sections 1 et 2 du chapitre Ier du titre IV.

La notification du marché emporte acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

9.2 Déclaration de sous-traitance après notification du marché

Lorsque la déclaration de sous-traitance intervient après la notification du marché, le titulaire remet à l'acheteur contre récépissé ou lui adresse par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, un acte spécial de sous-traitance contenant les renseignements mentionnés à l'article R. 2193-1 du Code de la commande publique.

L'acceptation du sous-traitant et l'agrément des conditions de paiement sont constatés par la signature de l'acte spécial de sous-traitance.

9.3 Paiement des sous-traitants

Lorsque le montant du contrat de sous-traitance est égal ou supérieur à 600,00 € TTC, le sous-traitant est payé directement, pour la partie du marché dont il assure l'exécution.

Le paiement des sous-traitants en paiement direct est effectué sur la base des pièces justificatives, revêtues de l'acceptation du titulaire du marché et transmises par celui-ci, conformément aux modalités de paiement prévues dans le contrat de sous-traitance.

Les paiements ne peuvent intervenir qu'après service fait.

Les règles de rédaction de la facturation sont identiques à celles du titulaire.

Section 10. Résiliation

10.1 Résiliation de plein droit

Par dérogation à l'article 41.2 du CCAG-FCS, en cas de défaut d'exécution des prestations attendues, le contrat peut être résilié, sans mise en demeure préalable, au seul constat de l'absence de livraison du nombre de chambres attendues aux échéances des troisième et sixième mois d'exécution du marché. Cette résiliation intervient aux frais et risques du titulaire.

10.2 Résiliation pour motif d'intérêt général

Dans le cas où il est mis fin au marché pour motif d'intérêt général, celui-ci est résilié à la date fixée dans la décision notifiée au titulaire par lettre recommandée avec accusé de

réception.

Le paiement des prestations se fait au prorata des prestations réellement exécutées.

Par dérogation à l'article 38 du CCAG-FCS, le titulaire ne peut prétendre au versement d'une indemnisation en cas de résiliation pour motif d'intérêt général.

10.3 Résiliation pour faute

En cas d'inexécution totale ou partielle, ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles par le titulaire, le pouvoir adjudicateur prononce unilatéralement la résiliation du présent marché, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze jours calendaires à compter de sa réception.

Constituent notamment des manquements graves justifiant une résiliation pour faute :

- Le non-respect des engagements relatifs à l'accueil, la dignité, l'hygiène, la sécurité et la salubrité des personnes hébergées, notamment le non-respect des normes minimales de décence et de sécurité définies par les textes en vigueur ;
- Le refus d'accueil des personnes vulnérables ou de certains publics ;
- La mise à disposition de chambres ou d'équipements manifestement dégradés, insalubres, inadaptés à un hébergement digne et excessivement éloignées des critères définis dans le présent cahier des clauses techniques ;
- Le refus, l'entrave ou l'absence de coopération lors des contrôles diligentés par le pouvoir adjudicateur ou ses représentants, visant à vérifier la conformité des prestations et des conditions d'hébergement aux stipulations du marché ;
- L'accueil de personnes non désignées par le pouvoir adjudicateur dans les chambres réservées au titre du marché ;
- Le défaut de déclaration de tout incident grave impliquant une personne hébergée ou concernant les conditions d'hébergement ;
- Toute fausse déclaration ou omission d'éléments essentiels au moment de la passation ou de l'exécution du marché.

La résiliation prend effet à la date fixée dans la notification adressée au titulaire. En cas de résiliation pour faute, ***aucune indemnité de quelque nature que ce soit n'est due au titulaire***, y compris au titre des prestations partiellement exécutées.

Section 11. Changement dans la situation du titulaire

Les changements suivants sont notifiés par lettre recommandée avec avis de réception postal :

- La raison sociale ou de dénomination sociale ;
- La mise en location-gérance d'un établissement ;
- Le siège social ou le domicile ;
- Le compte à créditer ;
- La situation juridique de la société, notamment en cas de redressement ou liquidation judiciaire.

Cette notification est accompagnée, selon le cas, soit d'un nouveau RIB, soit d'un exemplaire du journal d'annonces légales relatant la décision de l'assemblée générale de la société, soit d'une copie certifiée conforme de l'extrait du journal d'annonces légales.

Un avenant au marché sera rédigé par l'acheteur et notifié à l'attributaire.

Les modifications de l'accord-cadre sont limitativement énumérées aux articles R. 2194-1 à R. 2194-9 du code de la commande publique. Les avenants qui seraient conclus doivent donc s'insérer dans les hypothèses listées.

En dehors des dispositions de l'article R.2194-6 du CCP qui prévoit les conditions de substitution d'un titulaire au titulaire initial, l'entrée de nouveaux titulaires de l'accord-cadre n'est pas possible.

Section 12. Marchés similaires

En application de l'article R.2122-7 du Code de la commande publique, le titulaire du marché initial pourra être sollicité pour la réalisation de prestations similaires, sans publicité ni mise en concurrence préalables.

Les prestations similaires devront respecter les conditions suivantes :

- Nature des prestations : Les prestations devront être similaires à celles définies dans le marché initial, sans modification substantielle.
- Volume des prestations : Le volume des prestations similaires ne pourra excéder celui prévu dans le marché initial.
- Les nouveaux marchés ne peuvent être conclus que pendant les trois ans suivant la notification du marché initial
- Procédure : Le titulaire sera informé par écrit de la volonté de l'acheteur de conclure un marché similaire. Une offre devra être transmise dans un délai fixé par l'acheteur, accompagnée des justificatifs nécessaires.

En cas de désaccord sur les conditions proposées, l'acheteur se réserve le droit de ne pas conclure le marché similaire et de recourir à une nouvelle procédure de mise en concurrence.

Section 13. Litige et différends

L'accord-cadre est conclu et exécuté de bonne foi par les parties.

En cas de litiges en cours d'exécution, les parties s'efforcent de régler à l'amiable tout différend éventuel dans les conditions de l'article 46 du CCAG-FCS et des articles L. 2197-1 à L. 2197-7 et R. 2197-1 à R 2197-25 du Code de la commande publique.

Les parties peuvent saisir le **Comité Consultatif de Règlements Amiables (CCRA) de Marseille** pour tout différend **prenant place durant l'exécution du marché** et dans les départements suivants : Bouches-du-Rhône, Alpes-de-Haute-Provence, Hautes-Alpes, Vaucluse, Haute-Corse, Corse-du-Sud, Hérault, Aude, Gard, Lozère, Pyrénées-Orientales, Alpes-Maritimes, Var.

Préfecture de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Secrétariat général pour les affaires régionales (SGAR)

CCRA de Marseille
Place Félix Baret CS 80 001
13 282 MARSEILLE Cedex 06

Secrétariat du CCRA de Marseille (fermé le lundi)
Tél. : 04 84 35 45 54 / 06 48 06 62 74

En cas d'échec d'une tentative de règlement amiable, l'une ou l'autre des parties peut saisir le tribunal administratif compétent :

Tribunal administratif de Marseille

31 rue Jean-François Leca

13 002 Marseille

Téléphone : 04.91.13.48.30

Télécopie : 04.91.81.13.87

Mail : greffe.ta-marseille@juradm.fr

Le contrat et les actes associés peuvent être contestés par voie de recours contentieux formé auprès du Tribunal Administratif de Marseille dans les conditions fixées par le Code de justice administrative (CJA).

Section 14. Dérogations

Le présent accord-cadre déroge aux articles suivants du CCAG-FCS :

Article CCAP	du	Libellé de l'article	Nature de la dérogation	Article du CCAG-FCS
2.5		Pièces constitutives du marché	Ordre de priorité des pièces / Forme du document notifié	4.2 / 4.2.1
7.4		Pénalités	Pénalités spécifiques	14
11.1.		Résiliation de plein droit	Pas d'indemnité	41.2
11.2.		Résiliation pour motif d'intérêt général	Pas d'indemnité	38

Section 15. Mise en œuvre des obligations d'égalité, de laïcité et de neutralité dans les contrats relevant du champ d'application du II de l'article 1^{er} de la loi n°2021-1109 du 24 août 2021

1. Le titulaire assure le respect du principe d'égalité des usagers devant le service public et veille au respect des principes de neutralité et de laïcité du service public. Il veille à ce que ses salariés ou toute personne sur laquelle il exerce son autorité hiérarchique ou son pouvoir de direction, lorsqu'ils participent à l'exécution du service public, s'abstiennent notamment de manifester leurs opinions politiques ou religieuses, traitent de façon égale toutes les personnes, et respectent leur liberté de conscience et leur dignité. En premier lieu, ces personnels s'abstiennent de manifester leurs appartenances ou convictions politiques ou religieuses, tant en arborant des signes ou tenues manifestant ostensiblement de telles appartenances ou convictions, qu'en se livrant à des comportements révélant ces appartenances ou convictions. Ils s'abstiennent également de faire état d'opinions de nature politique ou religieuse dans le cadre des contacts directs ou indirects avec les usagers ou les tiers, et ne peuvent notamment se livrer à des actes de provocation ou de prosélytisme. En deuxième lieu, ces personnels s'acquittent de leurs obligations dans le respect de l'égalité de traitement entre les usagers. En dernier lieu, ils respectent la liberté de conscience et la dignité des usagers et des tiers. Le pouvoir adjudicateur et le gestionnaire sont informés des mesures mises en œuvre par le titulaire pour assurer le respect de ces obligations ainsi que des mesures prévues pour remédier aux éventuels manquements.

2. Le titulaire du contrat veille à ce que toute personne à laquelle il confie pour partie l'exécution du service public, notamment ses sous-traitants ou sous-concessionnaires, s'assure du respect de l'égalité des usagers devant le service public et veille au respect des principes de neutralité et de laïcité par ses salariés ou toute personne sur laquelle il exerce son autorité hiérarchique ou son pouvoir de direction. Il s'assure à cet effet que les contrats de sous-traitance ou de sous-concession comportent les clauses nécessaires au respect de ces obligations. Ces contrats sont communiqués par le titulaire au pouvoir adjudicateur lors des demandes d'acceptation d'un sous-traitant ou d'un sous-concessionnaire ayant pour objet l'exécution de tout ou partie du service public.

3. Le titulaire veille à informer les usagers des dispositifs leur permettant de signaler tout manquement aux principes d'égalité, de neutralité et de laïcité constaté au cours de l'exécution du service public. Ces informations doivent s'accompagner des coordonnées du service référent du pouvoir adjudicateur et du gestionnaire. Le pouvoir adjudicateur et le gestionnaire informent le titulaire, sans délai, de tout manquement aux principes d'égalité, de neutralité et de laïcité signalé par les usagers ou par toutes autres personnes. Le pouvoir adjudicateur et le gestionnaire sont informés, sans délai, de tout

manquement aux principes d'égalité, de neutralité et de laïcité constaté par le titulaire ainsi que des mesures qui ont été prises pour y remédier.

4. Les mesures préventives et correctives destinées à assurer l'application des principes de laïcité et de neutralité font l'objet d'un suivi par le titulaire en lien avec les services de l'acheteur en charge de l'exécution du contrat.

Ce suivi peut prendre la forme :

- de comptes rendus du titulaire suite à ses actions correctives visant à remédier à un manquement aux principes de laïcité et de neutralité ;
- de rapports établis par le titulaire et transmis au pouvoir adjudicateur ou au gestionnaire

- de réunions organisées entre le pouvoir adjudicateur ou le gestionnaire et le titulaire, qui peuvent avoir pour objet de définir de mesures préventives ou correctives et/ou les modalités de suivi de ces mesures ;

- d'inspections ponctuelles sur pièces et sur place à l'initiative du pouvoir adjudicateur.

5. En cas de méconnaissance au cours de l'exécution du contrat des obligations de respect des principes d'égalité, de neutralité et de laïcité, le pouvoir adjudicateur prononce à l'issue d'une procédure contradictoire :

- une pénalité forfaitaire d'un montant de [] euros à l'encontre du titulaire en cas de manquement établi de tout personnel placé sous son autorité, ainsi que de tout personnel placé sous l'autorité de l'un de ses sous-traitants, aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité, et notamment à l'interdiction de manifester ses opinions politiques ou religieuses, à l'obligation de traiter de façon égale toutes les personnes, et au respect de la liberté de conscience et de la dignité de toutes les personnes. Cette pénalité s'applique par manquement constaté ;

- une pénalité forfaitaire d'un montant de euros à l'encontre du titulaire en cas de manquement aux obligations contractuelles (défaut de mise en œuvre des actions préventives, absence de mise en œuvre d'une procédure de signalement des manquements, etc.). Cette pénalité s'applique par manquement constaté ;

- une pénalité forfaitaire de [euros à l'encontre du titulaire par jour d'absence d'action correctrice à la suite d'un manquement aux principes d'égalité, neutralité et de laïcité constaté au cours de l'exécution du contrat. Cette pénalité s'applique par jour à compter du constat de la carence du titulaire à mettre en œuvre les actions correctrices prévues au contrat ;

- une pénalité forfaitaire de] euros à l'encontre du titulaire pour toute absence à une réunion avec le pouvoir adjudicateur ou le gestionnaire portant sur la définition de mesures préventives ou correctrices sur l'égalité, la neutralité et la laïcité ou portant sur le suivi de ces mesures. Ces pénalités peuvent être cumulées le cas échéant. Lorsque le pouvoir adjudicateur envisage d'appliquer des pénalités, il invite, par écrit, le titulaire à présenter ses observations. Cette invitation précise le montant des pénalités susceptibles d'être appliquées, le ou les manquements concernés, ainsi que le délai imparti au titulaire pour présenter ses observations.

A défaut de réponse du titulaire dans ce délai, ou si le pouvoir adjudicateur considère que les observations formulées par le titulaire ne permettent pas de démontrer que le manquement n'est pas imputable à celui-ci ou à ses sous-traitants, les pénalités s'appliquent.

6. En cas d'un manquement d'une particulière gravité, le pouvoir adjudicateur prononce la résiliation du contrat pour faute du titulaire, selon les modalités définies à l'article 11.3 du CCAG.

Le pouvoir adjudicateur notifie au préalable une mise en demeure au titulaire afin de l'informer de la sanction envisagée, et lui demande de présenter ses observations dans un délai qui ne saurait être inférieur à] jours calendaires à compter de la réception du courrier de mise en demeure.

Si cette mise en demeure s'avère infructueuse, le pouvoir adjudicateur prononce la résiliation pour faute du contrat.

La résiliation est prononcée aux frais et risques du titulaire conformément à l'article 11.3 du CCAG.

Ces sanctions contractuelles sont sans préjudice des sanctions pénales qui seraient prononcées suite à une plainte émanant d'un usager ou d'un tiers et visant la société titulaire ou l'un de ses préposés en lien avec des faits de discrimination tels que définis par les articles 225-1 et suivants du code pénal.

7. Le suivi de l'exécution des clauses relatives au respect des principes de laïcité et de neutralité est assuré par

Les rapports et les documents relatifs à l'application des principes de laïcité et neutralité énumérés ci-dessus lui sont communiqués ().

Le titulaire lui adresse toute question relative à l'application de ces principes.