

ACCORD CADRE DE SERVICES

Cahier des Clauses Particulières C.C.P

Objet de l'accord-cadre :

Marché n°2026-02 :
ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE
Prestations d'agence de voyage relatives aux
déplacements professionnels des agents du Crous de
Toulouse-Occitanie.

Mode de consultation :

Appel d'offres ouvert en application des articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2
à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

SOMMAIRE

1	IDENTIFICATION DES PARTIES CONTRACTANTES	3
2	OBJET ET CARACTERISTIQUES DE L'ACCORD-CADRE	3
3	PIECES CONTRACTUELLES DE L'ACCORD-CADRE	6
4	CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS	6
5	OBLIGATIONS DU TITULAIRE.....	7
6	MODALITES D'EMISSION DES BONS DE COMMANDE.....	9
7	PRIX DE L'ACCORD-CADRE	10
8	MODALITES DE REGLEMENT, FACTURATION, DELAIS DE PAIEMENT ET INTERETS MORATOIRES	12
9	LES PENALITES	14
10	DEFINITION ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	16
11	SUIVI DES PRESTATIONS	21
12	CLAUSE ENVIRONNEMENTALE	22
13	PRINCIPES ET MOTIFS DE RESILIATION.....	23
14	REGLEMENT DES LITIGES ET LANGUES.....	23
15	DEROGATIONS AU CCAG-FCS.....	24

Partie 1 – Clauses administratives

1 IDENTIFICATION DES PARTIES CONTRACTANTES

Le présent accord-cadre est conclu entre les parties définies ci-après.

1.1 Identification du pouvoir adjudicateur

L'acheteur public est le Crous de Toulouse-Occitanie, est ci-après désigné par le « l'acheteur ».

Le Crous de Toulouse-Occitanie est un établissement public administratif. Il participe au service public de l'enseignement supérieur, et contribue à la mise en œuvre de la politique nationale de la vie étudiante dans son ressort territorial d'intervention.

1.2 Identification de l'opérateur économique

L'opérateur économique attributaire est ci-après désigné par le « titulaire ».

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur les modifications survenant au cours de l'exécution du marché et qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir de l'engager ;
- à la forme juridique sous laquelle il exerce son activité ;
- à sa raison sociale ou à sa dénomination ;
- à son adresse ou à son siège social ;
- à ses coordonnées bancaires ;
- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement.

De façon générale, le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur toutes les modifications importantes concernant le fonctionnement de l'entreprise pouvant influencer sur le déroulement du marché.

Ces modifications pourront faire l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

2 OBJET ET CARACTERISTIQUES DE L'ACCORD-CADRE

2.1 Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a pour objet la fourniture de prestations de voyages relatives aux déplacements professionnels des agents du Crous de Toulouse-Occitanie.

2.2 Nomenclature des prestations – Classification CPV

L'accord-cadre porte sur des prestations de services.

Les classifications CPV de l'accord-cadre sont les suivantes :

63000000-9	Services d'appui et services auxiliaires dans le domaine des transports, services des agences de voyage
------------	---

2.3 Description des prestations

Le Titulaire a pour objectifs principaux :

- la recherche, la réservation et l'émission de titres de transports aériens et ferroviaires ;
- la recherche et la réservation d'hébergements ;
- la recherche systématiquement l'offre commerciale économiquement la plus avantageuse ;
- la proposition d'un large choix de réservations de transport et d'hébergement ;
- la proposition de modes de transport qui limitent l'impact sur l'environnement ;
- le respect des délais de traitement et la réactivité dans le traitement des demandes notamment urgentes (ex : échanges de billets) ;
- l'automatisation et la simplification du processus de réservation (modification, échange et annulation) ;
- la réduction et l'optimisation des coûts de gestion ;
- la qualité de service afin de répondre aux besoins des utilisateurs ;
- la mise à disposition d'outils de suivi et d'évaluation.

L'exécution des prestations privilégie l'utilisation d'un portail Internet (service «**En ligne**») tout en assurant les modes de réservation traditionnels (service «**Hors ligne**») : cf. Partie 2 – Clauses techniques.

Les déplacements professionnels des personnels civils de l'Etat sont organisés suivant les principes définis par le décret n°2006-781 du 3 juillet 2006 modifié, fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat, notamment ses articles 3 et 7.

L'arrêté du 3 juillet 2006 modifié fixe les taux d'indemnisation des déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048092179>

2.4 Montant de l'accord-cadre

L'accord-cadre est conclu sans minimum et avec un montant maximum.

Montant maximum € HT sur toute la durée du marché : **800 000 € HT**

Le montant maximum indiqué ne correspond pas à un engagement de commandes. Il n'est pas associé au nombre estimé de déplacement. Il constitue le plafond financier de commandes sur la période contractuelle.

Ainsi, les montants estimés des besoins annuels sont donnés à titre indicatif ci-après :

A titre indicatif et non contractuel, le montant estimatif annuel des dépenses 2025 est de : **60 000 € HT**.

2.5 Allotissement

Le présent accord cadre n'est pas alloti, considérant que l'ensemble des prestations est une catégorie homogène et que la séparation en lots n'est pas adaptée techniquement : l'acheteur souhaite une homogénéité d'action sur son périmètre et un pilotage avec un interlocuteur unique.

2.6 Lieu d'exécution des prestations

Le lieu d'exécution est la France métropolitaine, l'Europe et les prestations internationales (à titre très exceptionnel).

2.7 Forme de l'accord-cadre

Conformément à l'article L.2125-1 du Code de la commande publique, le présent marché est passé sous la forme d'un accord-cadre mono attributaire.

L'accord-cadre fixe toutes les stipulations contractuelles. Il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande dans les conditions fixées aux articles R.2162-13 et R.2162-14 du Code de la commande publique.

Les bons de commande sont des documents écrits adressés au titulaire qui précisent celles des prestations, décrites dans l'accord-cadre, dont l'exécution est demandée et en déterminent la quantité.

L'émission des bons de commande s'effectue sans négociation ni remise en concurrence préalable des titulaires, selon des modalités prévues par l'accord-cadre.

2.8 Durée et date de début de l'accord-cadre

L'accord-cadre est passé pour une période de 12 mois, **à compter du 6 Juillet 2026**, ou à sa date de notification si postérieure.

Il pourra être reconduit trois fois de manière tacite pour des périodes de 12 mois, sans que la durée d'exécution de l'accord-cadre ne dépasse 48 mois, reconductions comprises.

L'article R.2162-5 du Code de la commande publique prévoit que les bons de commande ne peuvent être émis que pendant la durée de validité de l'accord-cadre auquel ils se rattachent.

2.9 Modifications de l'accord-cadre

Qu'elles soient apportées par voie conventionnelle ou unilatéralement les modifications impactant le présent accord-cadre ne peuvent changer sa nature globale.

Modification en cours d'exécution de l'accord-cadre

Conformément aux dispositions combinées des articles L2194-1 et R2194-2 et suivants du Code de la commande publique, le présent accord-cadre pourra faire l'objet de modifications par le biais d'avenants dans les cas suivants :

- 1° Les modifications ont été prévues dans les documents contractuels initiaux ;
- 2° Des travaux, fournitures ou services supplémentaires sont devenus nécessaires ;
- 3° Les modifications sont rendues nécessaires par des circonstances imprévues ;
- 4° Un nouveau titulaire se substitue au titulaire initial du marché ;
- 5° Les modifications ne sont pas substantielles ;
- 6° Les modifications sont de faible montant.

Pouvoir de modification unilatérale

Conformément à l'article L2194-2 du Code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur peut apporter unilatéralement une modification au marché dans le respect du droit du titulaire au maintien de l'équilibre financier du contrat.

2.10 Modification du montant maximum

Lorsque le montant cumulé des bons de commande atteint 80% du montant maximum initialement fixé au présent accord-cadre, l'acheteur pourra procéder à une réévaluation de ce plafond afin d'assurer la continuité du service.

Après analyse des besoins restants, l'acheteur pourra augmenter le montant maximum de l'accord-cadre dans la limite de 50% du montant total initial de l'accord-cadre.

Cette modification sera formalisée par un avenant dans le respect des dispositions du code de la commande publique.

3 PIECES CONTRACTUELLES DE L'ACCORD-CADRE

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-FCS, l'accord-cadre est constitué par les pièces contractuelles énumérées ci-dessous, par ordre de priorité décroissant.

- ❖ L'acte d'engagement (AE) et ses annexes :
 - Annexe 1 Bordereau des prix unitaires (BPU comportant trois onglets),
 - Annexe 2 fiche contact entreprise,
 - Annexe 3 Accord relatif au traitement de données à caractère personnel.
- ❖ Le cahier des clauses particulières (CCP) et ses annexes
 - Annexe 1 Données statistiques,
 - Annexe 2 Indicateurs de qualité de service.
- ❖ Le cadre de réponse technique (CRT) et document de présentation de l'outil (libre) ;
- ❖ Un éventuel mémoire technique du titulaire fourni en complément.
- ❖ Les avenants et les bons de commande annuels et ponctuels ;

Pièce générale :

- ❖ Le cahier des clauses administratives générales applicable aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS) approuvé par l'arrêté du 1er avril 2021 portant approbation du cahier des clauses administratives générales des marchés de fournitures courantes et de services.

4 CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

4.1 Représentation des parties

4.1.1 Représentation de l'acheteur :

Interlocuteur désigné par l'acheteur et chargé du suivi de l'exécution du marché :

Murielle ROUSSEL, responsable du service commande publique, chargée des marchés publics.

Direction de la Commande Publique et des Affaires Juridiques :

Mail : commande.publique@crous-toulouse.fr

Interlocuteurs désignés par l'acheteur pour passer les commandes :

Séverine LOUPIAS, Directrice de cabinet de la Direction du Crous de Toulouse-Occitanie

Mail : direction@crous-toulouse.fr

Alexandra MARTIN,

Mail : formation@crous-toulouse.fr

4.1.2 Représentation du Titulaire :

Le Titulaire désigne un ou plusieurs interlocuteurs, habilités à le représenter auprès de l'acheteur, pour les besoins de l'exécution du marché. Cet ou ces interlocuteurs sont désignés dans la « fiche présentation entreprise » dans la partie « PERSONNE CHARGÉE DU SUIVI DU MARCHE » (annexe 2 à l'acte d'engagement).

5 OBLIGATIONS DU TITULAIRE

5.1 Assurance

Le titulaire doit contracter les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard de l'acheteur et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Il doit justifier, dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché 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.

À tout moment durant l'exécution du marché, le titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande de l'acheteur et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

5.2 Confidentialité et protection des données personnelles type 2 :

5.2.1 Traitements de données relatives aux soumissionnaires et titulaires

En vertu des dispositions des articles R.2143-6 et suivants du Code de la Commande Publique et des dispositions du Code du travail, l'acheteur (donneur d'ordre ou maître d'ouvrage) est tenu de demander, avant la conclusion du marché, au(x) prestataire(s), les pièces justificatives de leur situation juridique, sociale et fiscale.

En application des articles D. 8222-5, D. 8222-7 et D. 8254-4 du Code du travail, les pièces justificatives de la situation sociale et fiscale doivent être fournies par le(s) prestataire(s) lors de la conclusion du marché et tous les six mois jusqu'à la fin de son exécution.

En application de l'article R. 1263-12 du code du travail, le prestataire, employeur établi hors de France, doit fournir à l'acheteur (donneur d'ordre ou maître d'ouvrage), avant le début de chaque détachement d'un ou de plusieurs salariés, une copie de la déclaration de détachement et une copie du document désignant le représentant de l'entreprise.

Par ailleurs l'acheteur traite les données à caractère personnel transmises par les soumissionnaires dans le cadre de leurs réponses, notamment les curriculum vitae des équipes proposées et les données contenues dans les correspondances survenant entre les parties.

L'acheteur est donc responsable du traitement des données à caractère personnel des soumissionnaires et titulaires susmentionnées qu'il collecte directement ou indirectement auprès des salariés, dirigeants

ou représentants des soumissionnaires et titulaires pour les finalités et en vertu des bases légales suivantes :

- (i) Traitement nécessaire à la gestion du marché conformément aux obligations légales de l'acheteur (art. 6-1(c) RGPD) ;
- (ii) Traitement nécessaire à l'exécution et au suivi de la mission confiée aux titulaires (art. 6-1(b) RGPD).

L'acheteur conserve les données à caractère personnel susmentionnées pendant la durée nécessaire à l'accomplissement des obligations contractées au titre du présent marché et, au-delà, pour la durée nécessaire à l'exercice de toute action judiciaire susceptible d'être engagée contre l'acheteur à raison de l'exécution du marché. Ainsi conformément aux dispositions des articles R.2184-12 et R.2184-13 du Code de la Commande Publique l'acheteur conserve les pièces constitutives du marché pendant une durée minimale de cinq ans pour les marchés de fournitures ou de services et de dix ans pour les marchés de travaux, de maîtrise d'œuvre ou de contrôle technique à compter de la fin de l'exécution du marché.

Chaque salarié, dirigeant, représentant des soumissionnaires et titulaires dispose des droits prévus aux articles 15 à 22 du RGPD (accès, rectification, etc.) relativement à ses données à caractère personnel traitées par l'acheteur en s'adressant par email à dpo@crous-toulouse.fr ou par courrier postal aux coordonnées de l'acheteur transmises dans les documents du présent marché. L'acheteur s'engage à répondre à chaque demandeur dans les trente (30) jours de la réception par l'acheteur de la demande. A défaut de recevoir une réponse de l'acheteur dans ce délai, le salarié, dirigeant, représentant du soumissionnaire ou titulaire serait en droit de saisir la CNIL pour contester ce défaut de réponse.

5.2.2 Traitements de données opérés par les titulaires

Le titulaire s'engage à traiter les données à caractère personnel auxquelles il a accès dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »).

Nonobstant les mentions ci-dessus, le titulaire est tenu de compléter l'accord relatif à la protection des données présent **en annexe 3 de l'acte d'engagement**. Le titulaire est autorisé à proposer son propre modèle d'accord relatif à la protection des données dans la mesure où ce dernier répond à l'ensemble des obligations légales prévues par la réglementation et, au-delà, aux recommandations de la Commission européenne et du CEPD. L'accord devra être signé par les parties au plus tard lors de la signature de l'acte d'engagement.

5.3 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.

Le Titulaire, en sa qualité de professionnel du domaine objet de l'accord-cadre, s'engage à communiquer à l'acheteur dans les meilleurs délais, les alertes et mises en garde, notamment en cas de retard, de difficultés majeures ou de tout événement susceptible d'impacter les demandes de réservations et/ou les réservations en cours.

L'acheteur informera le Titulaire de tout changement en matière de réglementation relative au frais de déplacement des agents de la fonction publique.

5.4 Prévention des risques de conflits d'intérêts et de corruption :

Durant l'exécution de l'accord-cadre le Titulaire s'engage à maintenir son indépendance d'analyse et d'action afin d'éviter toute distorsion de concurrence, à éviter tout conflit pouvant exister entre ses intérêts, ceux de l'acheteur et ceux des autres opérateurs susceptibles d'être amenés à participer à l'exécution de l'accord-cadre.

Le Titulaire s'engage à avertir l'acheteur de toute situation susceptible d'aboutir à un conflit d'intérêts et lui soumet les dispositions qu'il propose de mettre en œuvre afin de faire disparaître cette situation.

Conformément aux dispositions de la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique le Titulaire garantit que toute personne, physique ou morale, intervenant pour son compte dans le cadre du présent marché :

- Respecte toute réglementation ayant pour objet la lutte contre la corruption et le trafic d'influence ;
- Met en place et maintient ses propres politiques et procédures relatives à l'éthique et à la lutte contre la corruption ;
- Informe l'acheteur de tout événement qui pourrait avoir pour conséquence l'obtention d'un avantage indu, financier ou de toute autre nature, à l'occasion du présent marché ;
- Fournit toute assistance nécessaire à l'acheteur pour répondre à une demande d'une autorité dûment habilitée relative à la lutte contre la corruption.

5.5 Réparation des dommages :

Les dommages de toute nature, causés aux personnels ou aux biens par le Titulaire, du fait de l'exécution de l'accord-cadre, sont à la charge du Titulaire. Les dommages de toute nature, causés au personnel ou aux biens du Titulaire par l'acheteur du fait de l'exécution du marché, sont à la charge de l'acheteur conformément à l'article 8 du CCAG-FCS.

5.6 Communication du BEGES et plan de transition associé du titulaire

Seulement pour les entreprises soumises au BEGES (>500 salariés).

En application de la circulaire « Engagements pour la transformation écologique de l'Etat » (circulaire de la Première ministre n°6425SG du 21 novembre 2023), il est exigé des titulaires soumis à l'article L229-25 du code de l'environnement et du décret n°2022-982 du 1er juillet 2022 relatif aux BEGES, de communiquer à l'acheteur leur BEGES et plan de transition associé dans un délai maximum de trois (03) mois après notification du marché. Le BEGES doit couvrir toute la durée d'exécution du marché. Un nouveau BEGES (et plan de transition) sera communiqué à l'acheteur si le BEGES communiqué après notification du marché arrive à échéance durant l'exécution du marché.

La communication du BEGES doit impérativement être effectuée via la page de l'ADEME <https://bilans-ges.ademe.fr/>

Les plans de transition sont communiqués sur cette même page ; toutefois, les titulaires soumis aux obligations de déclaration extra-financière peuvent communiquer leur plan de transition via leur rapport de performance extra-financière ; ils indiqueront le lien à l'acheteur.

6 MODALITES D'EMISSION DES BONS DE COMMANDE

6.1 Bons de commande

Le Crous de Toulouse-Occitanie émet des bons de commande sur la base du présent accord-cadre, lors de la survenance d'un besoin, dans les conditions fixées aux articles R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la Commande Publique.

Les bons de commande émis le seront exclusivement en application des termes établis par le présent accord-cadre et dans les limites fixées par celui-ci.

Les bons de commande doivent mentionner :

- ❖ Numéro du marché à rappeler « 2026-02 »,

- ❖ Les nom et adresse du créancier ou la raison sociale ;
- ❖ Le numéro du registre du commerce et le numéro SIRET, tel qu'il est précisé à l'Acte d'Engagement (AE) ;
- ❖ Le numéro de son compte bancaire ou postal, tel qu'il est précisé à l'AE ;
- ❖ Le numéro du bon de commande ;
- ❖ Les lieux et date d'exécution des prestations ;
- ❖ Le prix unitaire et montant HT de la prestation ;
- ❖ Le taux de TVA en vigueur, au moment de l'établissement de la demande de paiement, distingué selon la nature des prestations auxquelles il se rapporte et le montant de la TVA ;
- ❖ Le montant TTC, TVA incluse.

Le Crous de Toulouse-Occitanie se réserve le droit de compléter ou de modifier les renseignements indiqués sur les bons de commande.

7 PRIX DE L'ACCORD-CADRE

7.1 Forme des prix

Les prix de l'accord-cadre sont **unitaires et révisables**.

Les prix figurent, en euros hors taxes, dans le bordereau des prix unitaires (BPU) de l'accord-cadre. Ils incluent tous les frais et charges et notamment :

- les frais afférents à la réalisation des prestations définies au présent CCP,
- le suivi commercial,
- l'ensemble des sujétions particulières inhérentes au contenu même de l'exécution des prestations. A ce titre, le Titulaire ne pourra prétendre à aucun supplément de prix, ni à aucune indemnité quelconque,
- toutes les charges fiscales, ou autres taxes applicables aux prestations.

Le prix initial est celui indiqué dans l'offre, notamment dans le bordereau des prix unitaires.

Pour la première année d'exécution du marché, les prix sont ceux fixés par le titulaire dans son acte d'engagement et ses annexes, ils ne peuvent être révisés.

7.2 Révision des prix

Pour l'ensemble des références, les prix unitaires seront révisables annuellement à compter de la date de début d'exécution du marché selon la formule de révision suivante :

La révision de prix repose sur une formule comprenant : **$P = P_0 \times C$**

P = Prix révisé

P₀ = prix initial ou en vigueur lors de la dernière révision

$C = [0,15 + (0,85 \times \ln/I_0)]$

I_n : dernier indice CPF 79.1 publié à la **date anniversaire** du marché (Indice de production dans les services – Activités des agences de voyage et voyagistes, NAF rév.2, groupe 79.1, série mensuelle CVS-CJO, INSEE 010769427) ;

I₀ : valeur du même indice CPF 79.1 publiée au mois M₀, correspondant à la **date limite de remise des offres**.

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/010769427>

Si l'index pour le mois de référence n'est pas encore publié, une **révision provisoire** est appliquée sur la base de la dernière valeur connue.

La **révision définitive** est effectuée au plus tard **3 mois après la publication de l'index**.

En cas de disparition de l'indice ou de cessation de sa publication, l'indice applicable sera l'indice de substitution publié par l'INSEE le plus proche économiquement, avec application, le cas échéant, du coefficient de raccordement défini par l'organisme éditeur.

En l'absence d'index de substitution, les parties conviennent d'un remplacement **d'un commun accord**, selon une procédure de modification du marché.

Le coefficient de révision est arrondi au **millième supérieur**, conformément à l'article 10 du CCAG-FCS.

Le titulaire propose le calcul de la révision sur la base de l'indice publié à la date anniversaire et fournit :

- L'annexe financière révisée (prix modifiés en couleur), datées et signées à la Direction de la commande publique (DCPAJ – commande.publique@crous-toulouse.fr),

Le titulaire s'engage à fournir tous les justificatifs nécessaires à la vérification des modalités de calcul de révision des prix.

L'acheteur procède à la vérification et valide la révision appliquée.

Sans retour du Crous de Toulouse-Occitanie dans un délais de 60 jours à compter de la réception de la demande révision, celle-ci est réputée acceptée.

En cas de non-respect de la date anniversaire par le titulaire, les prix en vigueur sont tacitement reconduits pour la période suivante.

7.3 Clause butoir

Si la variation des prix résultant de l'application de la clause de révision prévue à l'article 7.2 est supérieure à 5% du prix initial, l'acheteur se réserve le droit de :

- Accepter l'augmentation ;
- Proposer une renégociation ;
- Refuser l'augmentation.

L'acheteur dispose d'un délai 60 jours calendaires maximum à compter de la réception des tarifs révisés, pour les accepter ou les refuser. La notification de la décision est faite au titulaire dans le délai précité.

7.4 Clause de sauvegarde

Si la variation des prix résultant de l'application de la clause de révision prévue à l'article 7.2 est supérieure à 10% du prix initial, l'acheteur se réserve le droit de :

- Accepter l'augmentation ;
- Résilier purement et simplement le marché, sans que le fournisseur puisse prétendre à aucune indemnité.

L'acheteur dispose d'un délai 60 jours calendaires maximum à compter de la réception des tarifs révisés, pour les accepter ou les refuser. La notification de la décision est faite au titulaire dans le délai précité.

8 MODALITES DE REGLEMENT, FACTURATION, DELAIS DE PAIEMENT ET INTERETS MORATOIRES

8.1 Présentation des demandes de paiement

Les **demandes de paiement (factures)** sont établies, **en un exemplaire** (original), en euros avec deux décimales. Elles doivent être **conformes aux bons de commande**. Elles comportent, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- Le numéro de l'accord cadre **2026-02**
- Les nom et adresse du créancier ou la raison sociale ;
- Le numéro du registre du commerce et le numéro SIRET, tel qu'il est précisé à l'AE ;
- Le numéro de son compte bancaire ou postal, tel qu'il est précisé à l'AE ;
- Le numéro du bon de commande (BC) ;
- Le numéro et la date du devis le cas échéant ;
- Le numéro et la date du bon de commande ;
- Les lieux et date d'exécution des prestations ;
- La prestation exécutée telle que définie et faisant l'objet du bon de commande (désignation et quantité) ;
- Le taux de TVA en vigueur, au moment de l'établissement de la demande de paiement, distingué selon la nature des prestations auxquelles il se rapporte et le montant de la TVA ;
- Le montant total HT et TTC de la prestation.

A défaut des mentions obligatoires précitées, la facture peut être rejetée et le délai global de paiement suspendu, après notification au titulaire et jusqu'à la régularisation des mentions de la facture par le titulaire de l'accord-cadre.

8.2 Facturation électronique obligatoire

Les factures doivent être déposées via le portail « Chorus Pro », <https://chorus-pro.gouv.fr>, en indiquant le code service 1002 (voir Note Dématérialisée Chorus Pro).

Toute facture non-conforme et incomplète ne pourra être traitée et sera rejetée sur Chorus Pro.

NB : le numéro de bon de commande est indispensable au dépôt de votre facture.

8.3 Modalités de paiement :

Les paiements s'effectueront après exécution du service fait et suivant les règles de la comptabilité publique. Aucun règlement ne pourra être effectué à un compte différent de celui indiqué dans l'acte d'engagement.

Comptable assignataire des paiements

L'Agent Comptable du Crous de Toulouse-Occitanie -
58, rue du TAUR - CS 67096 - 31070 Toulouse Cedex 7
Mail : agent-comptable@crous-toulouse.fr

8.4 Délai global 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.

En cas de dépassement du délai de paiement, des intérêts moratoires sont versés au titulaire, calculés par application de la formule suivante :

$$IM = M \times J/365 \times \text{Taux IM} + F$$

Dans laquelle :

IM : montant des intérêts moratoires

M : montant TTC de la demande de paiement

Taux IM : taux de la Banque Centrale Européenne en vigueur

J : nombre de jours calendaires entre la date limite et la date réelle de paiement

F : forfait de 40€ de frais de recouvrement

8.5 Avances

Sauf renonciation expresse du titulaire, celui-ci bénéficie du versement d'une avance dans les conditions prévues aux articles L. 2191-2 et R. 2191-3 du Code de la commande publique.

L'avance est calculée sur le montant du bon de commande, diminué, le cas échéant, du montant des prestations confiées à des sous-traitants donnant lieu à paiement direct.

Conformément à l'article R. 2191-16 du Code de la commande publique, une avance est accordée au titulaire pour chaque bon de commande notifié d'un montant supérieur à 50 000 euros hors taxes et d'une durée d'exécution supérieure à deux mois.

Le montant de l'avance est fixé à :

- **10 % du montant du bon de commande**, lorsque la durée d'exécution est inférieure ou égale à douze (12) mois ;
- **Pour chaque bon de commande notifié d'une durée supérieure à douze (12) mois**, le montant de l'avance est fixé à **10 % d'une somme égale à douze fois le montant du bon de commande divisé par sa durée exprimée en mois**.

Lorsque le titulaire est une petite ou moyenne entreprise, le montant de l'avance est porté à **10 % du montant toutes taxes comprises du bon de commande**.

Le montant de l'avance n'est pas affecté par la mise en œuvre d'une clause de variation de prix.

L'avance est versée en une seule fois pour chaque bon de commande. Le paiement intervient dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de notification du bon de commande.

Le titulaire peut refuser le bénéfice de l'avance. Dans ce cas, il en informe le pouvoir adjudicateur et précise expressément ce refus dans l'acte d'engagement.

8.6 Remboursement de l'avance

L'avance est remboursée selon les modalités prévues aux articles R. 2191-13 et R. 2191-14 du Code de la commande publique.

Le remboursement de l'avance commence lorsque le montant des prestations exécutées par le titulaire atteint **65 % du montant toutes taxes comprises du bon de commande**.

Le remboursement est intégralement achevé lorsque le montant des prestations exécutées par le titulaire atteint **80 % du montant toutes taxes comprises des prestations qui lui sont confiées au titre du bon de commande**.

8.7 Cession ou nantissement de créance

Les créances nées ou à naître, concernant le présent accord-cadre peuvent être cédées ou nanties.

La personne habilitée à fournir les renseignements mentionnés à l'article R.2191-61 du Code de la commande publique est l'agent comptable du Crous de Toulouse-Occitanie.

Le représentant du pouvoir adjudicateur remet au titulaire la copie du présent accord revêtue d'une mention dûment signée indiquant que cette pièce est délivrée en un exemplaire unique en vue de lui permettre de céder ou de nantir des créances en résultant.

En cas de cotraitance, la copie du présent accord certifiée conforme à l'original en un unique exemplaire, destinée à être remise à un établissement de crédit en cas de cession ou de nantissement de créance, est délivrée au mandataire du groupement solidaire.

Toute cession ou nantissement est adressé à l'agent comptable du Crous de Toulouse-Occitanie.

Par ailleurs, les fournisseurs étrangers ne peuvent céder ou nantir leur marché que sur la base du montant hors TVA.

9 LES PENALITES

Tout manquement du Titulaire à ses obligations peut donner lieu à l'application de pénalités.

Les pénalités ne présentent aucun caractère libératoire. Le Titulaire est donc intégralement redevable de ses obligations contractuelles et notamment des prestations dont l'inexécution a donné lieu à l'application de pénalités.

Les pénalités définies au marché sont cumulables. Par dérogation à l'article 14 du CCAG-FCS relatif au seuil d'exonération, les pénalités s'appliquent dès le premier euro.

Pénalité	Fait générateur et mode de calcul
Pénalité pour retard dans l'exécution du marché (cf article délai d'exécution – 10.5)	En cas de dépassement du délai d'exécution prévu au marché , le Titulaire encourt, sans mise en demeure préalable , une pénalité de 20 € par jour calendaire de retard , à compter du lendemain de la date d'échéance prévue jusqu'à la complète exécution des prestations.
Pénalités pour indisponibilité du service d'assistance à distance	En cas d'indisponibilité constatée du service d'assistance à distance disponible 24h/24 , et après l'envoi d'une réclamation par courriel à l'interlocuteur en charge du suivi désigné par le Titulaire de l'accord-cadre, précisant la date et l'heure de l'appel, le Titulaire encourt, sans mise en demeure préalable , une pénalité de 30 € par appel manqué . Chaque appel manqué doit être confirmé par courriel par la personne ayant tenté de passer la commande .

Pénalités pour indisponibilité de la plateforme :	En cas d'indisponibilité constatée du plateau d'affaires, le Titulaire de l'accord-cadre encourt, sans mise en demeure préalable , une pénalité de 100 € par heure d'indisponibilité . Cette pénalité est appliquée à compter de l'heure suivant l'envoi d'un courriel de constatation de l'indisponibilité , adressé par l'acheteur à l'interlocuteur en charge du suivi commercial désigné par le Titulaire de l'accord-cadre.
Pénalités pour qualité de service insuffisante de la plateforme	En cas d'insuffisance de la qualité de service constatée sur le plateau d'affaires, le Titulaire de l'accord-cadre encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité de 100 € par constatation, appliquée jusqu'à la constatation du rétablissement du niveau de service attendu. La qualité de service est réputée insuffisante lorsque deux indicateurs annuels, parmi l'ensemble des indicateurs définis à l'annexe 2 du CCP, ne sont pas atteints pendant deux mois consécutifs.
Pénalités pour non transmission des données statistiques	En cas de non-transmission des données statistiques prévue à l'article 11.3, le Titulaire encourt une pénalité de 100 € par constatation. Cette pénalité est appliquée à la suite de l'envoi d'un courriel constatant le non-respect des clauses contractuelles.

Partie 2 – Clauses techniques

10 DEFINITION ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

10.1 Service de réservation

10.1.1 Service de réservation « En ligne »

✓ Présentation du service « En ligne » :

L'accès au service de réservation « En ligne » mis en place par le Titulaire doit permettre de pré réserver et de réserver depuis un portail unique et dans une seule et même connexion, toutes les prestations prévues dans le présent accord-cadre et liées à un déplacement donné : hébergement et transport.

L'outil doit permettre de vérifier la cohérence d'un dossier.

A titre d'exemple, le Crous de Toulouse-Occitanie doit pouvoir réserver dans un seul et même dossier un billet de train Toulouse-Paris, une chambre à Paris, et réserver un vol avion Paris-Toulouse pour le soir du 2ème jour.

L'accès à l'outil « en ligne » doit être assuré 24h/24, toute l'année et permettre la réalisation de dossiers de réservation en urgence.

En cas de maintenance de l'outil rendant son service indisponible momentanément, le Titulaire met en place un relais hors-ligne aux tarifs des prestations en ligne pendant toute la période d'indisponibilité du service.

Le Titulaire assiste le Crous de Toulouse-Occitanie dans la promotion du mode de réservation « En ligne ».

Il s'engage à inciter et accompagner le Crous à utiliser ce mode d'échange pour toutes les transactions qui le permettent.

Le Titulaire précisera, dans le cadre de réponse technique (CRT) et le document de présentation (libre), les actions réalisables directement dans son outil ainsi que le type de prestations réservables dans l'outil. Plus précisément le Titulaire précisera sa capacité à :

- Réserver des voyages auprès de compagnies aériennes et ferroviaires low-cost (notamment OUIGO),
- Procéder à des annulations / modifications de réservations (trains) post émission directement en ligne.

Les processus sont similaires quel que soit le type de prestation (air, fer, hébergement).

L'outil permettra à l'acheteur l'accès à tous les tarifs des prestations proposées en France ou Europe disponibles, classés par ordre de prix ou par horaire. Il offre la possibilité de pré réserver en ligne puis de valider par une réservation ferme. Il offre des propositions de flexibilité horaire et indique la consommation en CO2 du trajet pour les transports aérien et ferroviaire conformément à l'article 12 du présent CCP.

Les propositions affichées reflètent l'intégralité de l'offre disponible sur le marché. Elles tiennent compte des montants forfaitaires imposés à l'acheteur en application du décret suivant :

Les déplacements professionnels des personnels civils de l'Etat sont organisés suivant les principes définis par le décret n°2006-781 du 3 juillet 2006 modifié, fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat, notamment ses articles 3 et 7.

L'arrêté du 3 juillet 2006 modifié fixe les taux d'indemnisation les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat.

Un dossier initié en mode « En ligne » doit pouvoir être complété « hors ligne » et inversement, un dossier initié « hors ligne » doit pouvoir être complété « en ligne ».

Ce service doit pouvoir être accessible depuis les principaux navigateurs (a minima Firefox, Internet explorer, Chrome, Edge sur plate-forme Windows et Macintosh).

- ✓ Formation à l'utilisation de la plateforme « En ligne » :

Le Titulaire doit mettre en place une session de formation destinée à l'utilisation de sa plateforme en ligne.

10.1.2 Personnalisation de l'outil « En ligne » :

- ✓ Interface Utilisateur Personnalisable :

Le titulaire **peut** proposer une interface utilisateur personnalisable, permettant au Crous de Toulouse-Occitanie de configurer les fonctionnalités selon ses préférences spécifiques. Cette interface **peut** permettre, entre autres, de filtrer les résultats de recherche par plusieurs critères tels que :

- Le prix des billets,
- Les horaires de départ et d'arrivée,
- Le type de transport (train, avion, etc.),
- L'enregistrement des préférences de voyage pour des missions récurrentes.

Cette fonctionnalité **peut** réduire le temps de recherche pour les utilisateurs réguliers, en leur offrant un accès rapide aux informations et options les mieux adaptées à leurs besoins.

- ✓ Notifications push et alertes :

Le titulaire **peut** également offrir une fonctionnalité de notifications push et d'alertes automatiques pour les utilisateurs ayant effectué une réservation via le système. Ces notifications **pourront** inclure des informations essentielles telles que :

- L'état de la réservation (confirmation, annulation, ou modification de vol),
- Des rappels de départ, d'enregistrement ou d'autres informations pertinentes,
- Des alertes en cas de changements imprévus, tels que des retards ou des annulations de transport.

Les notifications **peuvent** être envoyées en temps réel, par le biais de canaux appropriés (email, SMS, push notifications), afin d'assurer que les utilisateurs soient toujours informés des mises à jour importantes concernant leurs déplacements.

- ✓ Recommandations intelligentes :

Le titulaire **peut** mettre en place un système de recommandations intelligentes, capable d'analyser les comportements de réservation passés et de proposer des itinéraires ou choix de réservation optimisés. Cette fonctionnalité **peut** être capable de :

- Suggérer des destinations ou horaires similaires à ceux précédemment utilisés par le Crous,
- Prendre en compte la durée du voyage et les préférences spécifiques du Crous lors de la recommandation de nouvelles options de voyage.

Cette solution **peut** améliorer l'efficacité des réservations et d'assurer un service plus personnalisé pour les utilisateurs réguliers.

10.1.3 Service de réservation « Hors ligne »

L'accès à ce service par le Crous de Toulouse-Occitanie, n'est pas la solution de réservation privilégiée mais peut-être utilisée en cas de réservations complexes ou qui ne peuvent pas ou plus se traiter par le mode « En ligne ».

Le service de réservation « Hors ligne » est accessible au minimum du lundi au vendredi de 8H00 à 19H00, par téléphone ou par courriel. Le Titulaire de marché doit mettre à disposition un **numéro gratuit**.

Le Titulaire doit fournir tous les renseignements utiles sur les voyages en respectant les desiderata du voyageur. Il conseille le Crous de Toulouse-Occitanie sur le **choix de l'offre économiquement la plus avantageuse**.

Le Titulaire doit mettre à la disposition du Crous de Toulouse-Occitanie une équipe identifiée, dédiée, formée, réactive et efficace.

Le Titulaire s'engage à informer et conseiller les agents sur les meilleures conditions possibles en termes de sécurité, prix et rapidité.

Le Titulaire s'engage à maintenir un mode d'échanges «Hors ligne» sur toute la durée du marché.

10.2 Prestations

10.2.1 Billets d'avion

Le Titulaire de l'accord-cadre procède à la réservation, à l'émission et à la délivrance des billets d'avion pour des trajets nationaux, européens et internationaux (à titre très exceptionnel).

10.2.2 Billets de train

Le Titulaire de l'accord-cadre procède à la réservation, à l'émission et à la délivrance des billets de train pour des trajets nationaux, européens et internationaux (à titre très exceptionnel).

10.2.3 Hébergement

Les réservations hébergement concernent des chambres simples ou doubles ou des logements type « appart-hôtels », répondant aux normes standards de qualité. Ces réservations hôtelières sont prépayées pour le compte du Crous de Toulouse-Occitanie et le prépaiement comprend le tarif TTC de la nuitée et du petit déjeuner, le cas échéant. Ces éléments figurent sur le bon d'échange (« voucher ») délivré par le Titulaire du marché au voyageur qui mentionne également le paiement effectué.

Sur ce bon d'échange figurent aussi :

- Le nom ;
- L'adresse ;
- Et le numéro de téléphone de l'établissement hôtelier.

Dans le cas d'une réservation à l'étranger le descriptif des prestations prépayées devra être mentionné en anglais, accompagné par exemple de la mention « prepaid ».

Les extras sollicités par les voyageurs auprès de l'établissement hôtelier seront réglés par les voyageurs eux-mêmes durant leur séjour. Le Titulaire du marché garantit les réservations effectuées ainsi que la disponibilité de la chambre jusqu'à l'arrivée du voyageur sur place.

En fonction de la spécificité de certains déplacements, le Crous de Toulouse-Occitanie se réserve le droit de choisir les hôtels au cas où l'offre proposée ne correspondrait pas à ses besoins.

L'annulation d'une réservation, sous réserve que l'annulation soit effectuée au plus tard à 18 h 00 la veille de la date de début du séjour, ne doit être assortie d'aucune indemnité, ni de frais d'annulation.

10.2.4 Les prestations internationales

Les prestations au titre du voyage international (avion, train) seront des prestations exceptionnelles.

Pour les voyages à l'étranger (à titre très exceptionnel), le Titulaire informe le demandeur des formalités à accomplir (visa) et plus généralement des conditions particulières à satisfaire (vaccination, ...).

10.3 Accords commerciaux

Le Titulaire de l'accord-cadre intègre dans ses systèmes d'information les accords commerciaux conclus entre les bénéficiaires et ses fournisseurs (compagnies aériennes, compagnies ferroviaires, prestations hôtelières, location de véhicules de courte durée, etc.). Cette intégration s'effectue sans frais supplémentaires pour le(s) Titulaire(s) des accords commerciaux et du Crous de Toulouse-Occitanie. Les frais liés aux paramétrage, interfaçage et usage du SBT (Self Booking Tool) dans le cadre de ces accords commerciaux sont à la charge du Titulaire du présent accord-cadre.

Le Titulaire de l'accord-cadre peut être amené à conclure des accords commerciaux à la demande et pour le compte des bénéficiaires sans frais supplémentaire.

10.4 Modification, échange ou annulation de billets et réservations

10.4.1 Billetterie aérienne et ferroviaire

En cas d'erreur du Titulaire de l'accord-cadre dans l'émission du billet, celui-ci est tenu de prendre en charge la différence de prix, en cas de hausse, lors de la réémission du billet, sans mise en demeure préalable.

Dans le cas d'une demande de modification ou d'annulation partielle ou totale, présentée par le Crous de Toulouse-Occitanie, le Titulaire de l'accord-cadre s'engage à modifier ou annuler la commande initiale. En cas de billetterie non modifiable et non remboursable, le Titulaire de l'accord-cadre récupère les montants des taxes liés aux billets non utilisés et rembourse l'acheteur. Les modifications ou annulations avant émission du billet sont effectuées sans frais.

10.4.2 Hébergement

Pour l'hébergement individuel, seules les demandes d'annulation effectuées le jour même de l'arrivée des voyageurs ou lorsque le voyageur ne se présente pas à l'hôtel le jour de la réservation (« no show ») pourront faire l'objet de frais d'annulation facturés au Crous de Toulouse-Occitanie par l'hôtelier. Leur montant est communiqué au Crous de Toulouse-Occitanie au moment de la réservation. Toute demande d'annulation communiquée jusqu'à 18 h 00 la veille de l'arrivée des voyageurs ne doit pas faire l'objet de frais de la part de l'hébergeur, excepté les réservations effectuées online soumises à des conditions d'annulation ou de remboursement plus restrictives et précisées avant la réservation.

10.5 Délais d'exécution maximum

Les délais d'exécution maximum sont les suivants :

- Présentation d'un devis, 8 heures ouvrées à compter de la demande de l'Acheteur,
- Réservation d'un hébergement 8 heures ouvrées à compter de la demande de l'Acheteur,
- Émission des coupons de voyage, 4 heures ouvrées à compter de la réservation.

Toutefois, en cas d'urgence pour un départ le jour même ou bien le lendemain, la finalisation d'un déplacement doit intervenir dans un délai d'une demi-journée ouvrée maximum à compter de la demande du Crous de Toulouse-Occitanie.

10.6 Voyageurs en situation de handicap

L'Acheteur avertit le Titulaire de l'accord-cadre de la présence de voyageurs en situation de handicap. Le Titulaire de l'accord-cadre s'engage à prévenir ses fournisseurs de la situation de handicap des voyageurs afin que ceux-ci puissent mettre tout en œuvre pour faciliter le déplacement de ces personnes et que les réductions de prix éventuelles leur soient appliquées ainsi qu'à leur accompagnateur, le cas échéant.

Le Titulaire de l'accord-cadre veille à proposer des solutions d'hébergement adaptées et à proximité des moyens de transport en commun ou de leur lieu de déplacement professionnel.

10.7 Choix des transporteurs

Le Titulaire de l'accord-cadre s'engage à faire transporter les agents du Crous de Toulouse-Occitanie dans les meilleures conditions de prix, de sécurité, de sûreté et de rapidité pour répondre à l'ensemble des besoins exprimés.

10.8 Tarifs des transporteurs

Le Titulaire de l'accord-cadre s'engage à faire bénéficier le Crous de Toulouse-Occitanie des meilleurs tarifs possibles en mettant en concurrence les compagnies aériennes et les compagnies ferroviaires desservant les différentes destinations pour obtenir les meilleures conditions globales. Il s'engage à rechercher systématiquement le meilleur rapport coût / flexibilité, c'est-à-dire modifications, échanges, remboursement, des billets pour répondre aux contraintes ou aux exigences des missions. Il est en mesure d'optimiser les itinéraires, en appliquant les tarifs les moins élevés possibles, y compris en ayant recours à des tarifs à bas coût (recours aux compagnies aériennes et ferroviaires low cost).

10.9 Délivrance des assurances voyageurs

La proposition d'une **garantie assistance**, annulation et assurance des personnes et des biens transportés, indépendamment de la responsabilité des transporteurs, est proposée en option à chaque réservation. Tous les déplacements réalisés en France, dans l'Union européenne ou dans le reste du monde peuvent être garantis pour les déplacements de moins de 90 jours consécutifs (mission de courte durée) et pour les déplacements de plus de 90 jours (mission de longue durée).

Dans ce dernier cas, les déplacements sont garantis dès que le missionnaire quitte son domicile de départ jusqu'au domicile d'arrivée et avec un maximum de 24 heures avant le départ et après l'arrivée. Cette prestation est assurée soit directement par le Titulaire, soit sous forme d'un contrat passé par le Titulaire avec un organisme spécialisé. Ce contrat sera joint dans l'offre du Titulaire avec les modalités tarifaires associées.

10.10 Informations relatives aux formalités de voyage

Le Titulaire de l'accord-cadre informe simultanément par tout moyen adapté au Crous de Toulouse-Occitanie et le voyageur des contretemps, annulation ou de tout autre élément susceptible d'impacter le déplacement en rappelant les coordonnées téléphoniques de l'agent de voyage auprès duquel le voyageur peut obtenir une information plus complète.

Par ailleurs, le Titulaire de l'accord-cadre est en capacité de localiser, dans l'heure qui suit la demande du Crous de Toulouse-Occitanie, l'ensemble des voyageurs en déplacement.

10.10.1 Suivi en temps réel des déplacements :

Le titulaire sera force de proposition. Par exemple, il pourra proposer d'intégrer une fonction de suivi en temps réel des voyages, via une application mobile ou une interface web. Cela permettrait de suivre le statut des vols, des trains et de fournir des informations de voyage instantanées aux voyageurs (retards, changements de porte, etc.).

10.11 Paiement direct des fournisseurs

Le Titulaire de l'accord-cadre assure le paiement direct et systématique des fournisseurs (compagnies aériennes, compagnies d'assurances, prestations hôtelières, etc.).

11 SUIVI DES PRESTATIONS

11.1 Suivi commercial et revue de marché

Pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre, le Titulaire désigne un interlocuteur. Le suivi commercial s'effectue avec cet interlocuteur qui organise une revue de compte semestrielle (Janvier et Juillet) avec le Crous de Toulouse-Occitanie sur l'ensemble du périmètre de l'accord-cadre et une revue de compte annuelle.

Une réunion de mise en place de l'accord-cadre sera organisée dans les locaux du Crous de Toulouse-Occitanie.

Le Titulaire proposera à l'interlocuteur de la DCPAJ du Crous de Toulouse-Occitanie, des jours et plages horaires pour l'organisation des réunions dans les locaux de l'Acheteur. Le Titulaire y programmera la première réunion qui se déroulera au mois de juillet 2026 et en assurera le pilotage.

En conclusion de chaque réunion, le Titulaire proposera une programmation de la réunion suivante au Crous de Toulouse-Occitanie. A l'issue de chaque réunion, le Titulaire adressera un compte-rendu à l'Acheteur dans un délai de 15 jours.

La revue de marché est semestrielle pour la première année et pourra passer à une périodicité annuelle en accord entre les deux parties.

Chaque bénéficiaire désigne un ou plusieurs interlocuteurs en charge du suivi de l'exécution du marché lors du déploiement.

11.2 Transmission et sauvegarde des données par transaction

Pour chaque billet de transport vendu, le Titulaire de l'accord-cadre sauvegarde et certifie les éléments tarifaires justifiant de ses recherches pendant toute la durée de l'accord-cadre.

Pour chaque titre de transport, les tarifs suivants, sont répertoriés et sauvegardés :

- Le tarif de référence,
- Le tarif public de la compagnie de transport à laquelle le billet a été acheté,
- Les autres tarifs proposés,
- Le tarif vendu avec une indication de la classe de confort et des caractéristiques (à contraintes, semi-flexible et flexible) et l'empreinte environnementale du tarif vendu.

La nature des informations demandées au titre des éléments sauvegardés (quantitatives et qualitatives) peut à tout moment être modifiée par le Crous de Toulouse-Occitanie.

11.3 Communication de données statistiques

Le Titulaire de l'accord-cadre transmet trimestriellement (au plus tard le 20 avril, 20 juillet, 20 octobre et 20 janvier) au Crous de Toulouse-Occitanie des tableaux statistiques conformes aux modèles figurant en annexe 1 au présent document ainsi qu'un récapitulatif annuel (au plus tard le 15 janvier qui suit l'année concernée).

Le Titulaire de l'accord-cadre transmet, annuellement (au plus tard le 15 janvier de chaque année) au Crous de Toulouse-Occitanie ainsi qu'à chaque interlocuteur dédié des tableaux statistiques sur les éléments suivants :

- La quantité de CO2 moyenne rejetée par déplacement ;
- Le kilométrage parcouru au cours de l'année (total et par service) ;
- Le prix payé par l'acheteur par kilomètre parcouru selon les moyens de transport utilisés (air domestique, air continental, air international, rail domestique, rail international) ;
- Le volume des émissions de CO2 de l'année lié aux déplacements ;
- Le taux annuel de structures hôtelières engagées dans des démarches environnementales auxquelles les agents de l'Etat ont eu recours. Une distinction devra être apportée pour les structures hôtelières bénéficiant d'un écolabel.

Toutes les données statistiques sont transmises sous format dématérialisée (tableur sous format courant) aux adresses courriel qui seront communiquées après notification du marché.

11.4 Indicateurs de suivi de qualité

Les indicateurs de suivi de la qualité du service sont définis en annexe 2 du présent document.

Le Titulaire de l'accord-cadre transmet semestriellement les mesures des indicateurs de suivi de qualité, et annuellement l'enquête de satisfaction voyageur au Crous de Toulouse-Occitanie.

12 CLAUSES ENVIRONNEMENTALES

Les exigences à respecter par le Titulaire sont les suivantes :

• Billetterie aérienne et ferroviaire :

Le Titulaire s'engage à proposer, pour chaque demande de déplacement qui lui est adressée, une solution qui serait la moins impactante sur l'environnement, notamment la moins émissive en CO2. Cette proposition doit tenir compte des obligations liées à la demande de réservation et notamment contraintes budgétaires et calendaires.

Pour toutes les réservations de transports, la confirmation de réservation doit mentionner la consommation en CO2 du trajet.

• Prestations hébergement :

Le Titulaire s'engage à recourir, à chaque fois que cela est possible, à des structures engagées dans des démarches respectueuses de l'environnement.

Trois niveaux d'engagement croissants seront retenus au titre de la performance environnementale des structures d'hébergement :

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

Transparence et suivi des performances environnementales des prestations :

Les modalités de transmission et de communication des informations relatives à la performance environnementale des prestations sont précisées à l'article 11.3 "communication des données statistiques".

13 PRINCIPES ET MOTIFS DE RESILIATION

13.1 Exécution du marché aux frais et risques du titulaire

Conformément à l'article 45 du CCAG-FCS, l'acheteur peut faire procéder par un tiers à l'exécution de tout ou partie des prestations prévues par le marché, aux frais et risques du titulaire.

Lorsque le titulaire méconnaît les obligations susvisées, l'acheteur le met en demeure d'y remédier dans le délai qu'il lui prescrit.

Si la mise en demeure s'avère infructueuse, il se réserve la faculté de faire exécuter les prestations par un tiers, en lieu et place du titulaire.

13.2 Motifs de résiliation

Les cas de résiliation mentionnés au chapitre 7 « Résiliation » du CCAG-FCS sont applicables.

Lorsque le titulaire méconnaît les obligations susvisées, l'acheteur le met en demeure d'y remédier dans le délai qu'il lui prescrit.

Si la mise en demeure s'avère infructueuse, il se réserve la faculté de prononcer la résiliation du présent contrat pour faute du titulaire, le cas échéant, à ses frais et risques.

L'acheteur peut mettre fin à l'accord-cadre, pour motifs d'intérêt général à tout moment par décision de résiliation.

14 REGLEMENT DES LITIGES ET LANGUES

14.1 Langues

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

14.2 Règlement des litiges

Avant tout recours contentieux, les parties peuvent convenir d'engager avec le titulaire un processus transactionnel.

Les parties peuvent aussi le cas échéant soumettre leurs différends et litiges au comité consultatif de règlement amiable des litiges (CCRA).

Dans le cas où un règlement amiable entre les parties des différends ou litiges susceptibles d'intervenir en cours d'exécution ne serait pas possible, le Tribunal Administratif compétent est :

Tribunal Administratif de Toulouse
68 rue Raymond IV
31068 TOULOUSE.

15 DEROGATIONS AU CCAG-FCS

L'article 3 du présent CCP déroge à l'article 4.1 du CCAG FCS

L'article 9 du présent CCP déroge à l'article 14 du CCAG-FCS