



**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

Accord-cadre interministériel portant sur des prestations de services d'agence de voyages relatives aux déplacements professionnels des agents et de toute personne nommément désignée par l'acheteur, en France métropolitaine, dans les départements, régions et collectivités d'outre-mer (DROM-COM) et à l'étranger pour les besoins du ministère de la Justice, des ministères économiques et financiers, des Services du Premier Ministre ainsi que de certains établissements publics

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

(CCP)

VERSION INITIALE

(pouvant faire l'objet de modifications non substantielles à l'issue de la phase de candidature)



SOMMAIRE

PARTIE ADMINISTRATIVE.....	5
1 PREAMBULE.....	5
1.1 Acheteur.....	5
1.2 Glossaire.....	5
1.3 Contexte.....	6
1.3.1 Contexte administratif.....	6
1.3.2 Contexte réglementaire relatif aux déplacements professionnels.....	6
2 CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DE L'ACCORD-CADRE.....	6
2.1 Objet de l'accord-cadre.....	6
2.2 Périmètre de l'accord-cadre.....	7
2.3 Allotissement.....	7
2.4 Forme.....	7
2.5 Montant.....	7
2.6 Exclusivité du titulaire.....	8
2.7 Durée de l'accord-cadre.....	8
2.7.1 Période ferme.....	8
2.7.2 Période reconductible.....	8
2.8 Lieu d'exécution.....	8
2.9 Documents contractuels de l'accord-cadre.....	9
2.10 Marché de prestations similaires.....	9
2.11 Régime financier.....	9
2.11.1 Etablissement des prix.....	9
2.11.2 Révision des prix.....	10
2.11.3 Clause butoir.....	10
2.11.4 Clause de sauvegarde.....	10
2.11.5 Taux de TVA.....	10
2.11.6 Monnaie.....	10
2.11.7 Suivi financier du montant maximum de l'accord-cadre à bons de commande.....	10
2.12 Promotion de la démarche de labellisation RFAR « relations fournisseurs et achats responsables ».....	11
2.13 Dispositions diverses.....	11
2.13.1 Représentation de l'acheteur.....	11
2.13.2 Représentation du titulaire.....	11
2.13.3 Remplacement des intervenants.....	12
2.13.4 Echanges dématérialisés.....	12
2.13.5 Langue.....	12
2.14 Modification de l'accord-cadre.....	12

2.15	Résiliation de l'accord-cadre	12
2.16	Exécution aux frais et risques du titulaire.....	13
2.17	Différends.....	13
2.18	Litiges et contentieux	15
3	MODALITES DE PASSATION DES MARCHES SUBSEQUENTS.....	16
4	CLAUSES ADMINISTRATIVES COMMUNES AUX MARCHES SUBSEQUENTS.....	16
4.1	Forme des marchés subséquents	16
4.2	Durée des marchés subséquents.....	16
4.3	Délais d'exécution des marchés subséquents	16
4.4	Pièces constitutives des marchés subséquents	17
4.5	Modalités financières.....	17
4.5.1	Bons de commande	17
4.5.2	Avances.....	18
4.5.3	Prix des marchés subséquents	18
4.5.4	Comptable assignataire	18
4.5.5	Intérêts moratoires	19
4.5.6	Modalités de facturation	19
5	CLAUSES ADMINISTRATIVES COMMUNES A L'ACCORD-CADRE ET AUX MARCHES SUBSEQUENTS.....	22
5.1	Obligations du titulaire	22
5.1.1	Obligation de conseil.....	22
5.1.2	Obligation d'information.....	22
5.1.3	Obligation de résultat	22
5.1.4	Confidentialité et secret des affaires	22
5.1.5	Mesures de sécurité	23
5.1.6	Responsabilité du titulaire	23
5.2	Considérations sociales.....	24
5.2.1	Clause éga-conditionnalité femmes/hommes	24
5.2.2	Clause sociale de formation sous statut scolaire (stage collégiens/lycéens)	24
5.3	Considérations environnementales	26
5.4	Traitement de données à caractère personnel	26
5.5	Souveraineté des données.....	27
5.6	Régime des droits de propriété intellectuelle	27
5.7	Pénalités.....	28
5.8	Sous-traitance	30
5.9	Assurances	31
6	AUTRES OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES	31
7	DISPOSITIONS APPLICABLES EN CAS DE MENACE SANITAIRE GRAVE APPELANT DES MESURES D'URGENCE	32
8	CLAUDE DE RÉEXAMEN	32

PARTIE TECHNIQUE	33
9 DEFINITION ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	33
9.1 Billets d'avion	33
9.2 Billets de train.....	33
9.3 Billets de transport maritime	33
9.4 Location de véhicules de courte durée	34
9.5 Billets de bus longue distance	34
9.6 Hébergement	34
9.7 Démarches consulaires	35
9.8 Réservation de salles de réunion	35
9.9 Affrètements privés	35
9.10 Réservation de groupe	36
9.11 Accords commerciaux.....	36
9.12 Raccordement entre le SI de l'agence de voyages et chorus-dt.....	36
9.13 Mise à disposition d'un SBT pour les bénéficiaires non raccordés à chorus-dt	36
9.14 Modalités de commande des prestations.....	38
9.14.1 Commandes en ligne « online » (utilisation d'un outil de réservation en ligne – SBT)	38
9.14.2 Commandes hors ligne « offline »	38
9.14.3 Modification, échange ou annulation de billets et réservations	39
9.14.4 Commande des UO raccordement/évolution Chorus DT	40
9.15 Spécificités des prestations destinées aux voyageurs de la catégorie VIP	40
9.16 Spécificités des prestations destinées aux voyageurs de la catégorie Standard	41
9.17 Voyageurs en situation de handicap	42
9.18 Plateau d'affaires semi-dédié pour la catégorie standard et dédié pour la catégorie VIP	42
9.18.1 Plateau d'affaires semi-dédié pour la catégorie standard	42
9.18.2 Plateau d'affaires dédié pour la catégorie VIP	42
9.19 Service d'assistance à distance (H24)	43
9.20 Dispositif de remontée des litiges	43
9.21 Choix des transporteurs.....	43
9.22 Délivrance de cartes de réduction voyageurs	44
9.23 Délivrance des assurances et assistance voyageurs	45
9.24 Informations relatives aux formalités de voyage.....	45
9.25 Paiement direct des fournisseurs	45
10 PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE FACULTATIVE : GEOLOCALISATION DES AGENTS	46
11 SUIVI DES PRESTATIONS	46
11.1 Suivi commercial et revue de contrat	46
11.2 Transmission et sauvegarde des données par transaction	47
11.3 Communication de données statistiques	47
11.3.1 Transmission trimestrielle	47

11.3.2	Transmission annuelle	47
11.4	Indicateurs de qualité de service.....	48
11.5	Enquêtes de satisfaction auprès des clients internes	49
12	DEROGATIONS AU CCAG-FCS	49
13	ANNEXES AU CCP	49

PARTIE ADMINISTRATIVE

1 PREAMBULE

1.1 ACHETEUR

Ministère de la Justice
Secrétariat général
Service des finances et des achats
Sous-direction des achats et des opérateurs
Département ministériel des achats
Bureau des marchés
13, place Vendôme
75042 PARIS CEDEX 01

1.2 GLOSSAIRE

« AIFE » : Agence pour l'Informatique Financière de l'État
 « API » : Interface de programmation (Application Programming interface)
 « Bon de caisse » : avoir émis par un transporteur lors d'une modification de billet effectuée par le transporteur
 « CCAG-FCS » : Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de Fournitures Courantes et Services
 « CCP » : Cahier des clauses particulières
 « Chorus-DT » : Solution interministérielle de gestion des déplacements temporaires
 « DAE » : Direction des achats de l'État
 « DROM et COM » : Départements et Régions d'Outre-Mer et Collectivités d'Outre-Mer
 « EDI » : Echange de données informatisées
 « GDS » : Global distribution system (Système de distribution global)
 « IATA » : Association internationale des transporteurs aériens
 « location de véhicules de courte durée » : location de véhicules sans chauffeur dont la durée est comprise entre 1 et 90 jours
 « NDC » : New distribution capability (Nouvelle capacité de distribution)
 « OM » : Ordre de mission
 « PREPAID » : Pré-payé
 « SBT » : Outil de réservation en ligne
 « SI » : Systèmes d'Information
 « SSO » : Protocole d'authentification unique
 « VOUCHER » : Bon d'échange
 « Voyages simples » : Un voyage d'un point A à un point B en aller-simple ou aller-retour comprenant un billet d'avion ou de train et/ou une réservation d'hébergement et/ou une location de véhicule.

« Voyages complexes » : Un voyage comprenant des étapes pour relier un point A à un point B ou un voyage simple qui comporte des particularités ou des prestations qui ne peuvent pas par exemple être réservées à travers le SBT et qui doivent être traitées avec un conseiller voyage.

1.3 CONTEXTE

1.3.1 Contexte administratif

Le ministère de la Justice est mandaté par la Direction des achats de l'Etat (DAE) en application de l'article 2.3° dudit décret du 3 mars 2016 et du mandat de délégation pour le compte des bénéficiaires listés en annexe 4 du présent document, pour la préparation, la passation et l'exécution de l'accord-cadre pour des prestations de service d'agence de voyages relatives aux déplacements professionnels des agents de l'État, ainsi que toutes personnes nommément désignées par l'acheteur, en France métropolitaine, dans les départements, régions et collectivités d'outre-mer (DROM et COM) et à l'étranger.

Une convention constitutive d'un groupement de commandes permanent a été conclue entre la DAE et des établissements publics et autres organismes conformément à l'article L. 2113-7 du code de la commande publique.

1.3.2 Contexte réglementaire relatif aux déplacements professionnels

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 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000242359>

Ce décret renvoie à des arrêtés ministériels qui en précisent l'application et définissent les politiques voyage des ministères consultables sur www.legifrance.gouv.fr.

Les politiques voyage des services, établissements publics et autres organismes sont précisées dans les marchés subséquents et/ou portés à la connaissance du titulaire lors de la phase de déploiement du marché. Les politiques voyage peuvent être modifiées sur demande sans frais pendant toute la durée de l'accord-cadre et des marchés subséquents.

2 CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DE L'ACCORD-CADRE

2.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre a pour objet des prestations de service d'agence de voyages relatives aux déplacements professionnels des agents et de toute personne nommément désignée par l'acheteur, en France métropolitaine, dans les départements, régions et collectivités d'outre-mer (DROM-COM) et à l'étranger pour les besoins du ministère de la Justice, des ministères économiques et financiers, des Services du Premier ministre ainsi que de certains établissements publics.

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

L'accord-cadre est un accord-cadre interministériel.

Code CPV : 63510000-7 : services d'agences de voyages et services similaires

2.2 PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE

Les bénéficiaires de l'accord-cadre sont listés en annexe 4 du cahier des clauses particulières (CCP).

Chaque ministère conclut un marché subséquent pour l'ensemble des bénéficiaires relevant de sa compétence ainsi que pour certains établissements publics (EP).

Programmes budgétaires :

Ministère de la Justice : P107, 166, 182, 310, 335, 129

Ministères économiques et financiers : P218, 302, 134, 156, 220

Services du premier ministre : P129, 308, 126, 164, 165, 501, 623, 624, 148

Les marchés subséquents préciseront les programmes budgétaires des établissements publics le cas échéant.

Cette liste est susceptible d'évoluer en cours de marché au vu des réorganisations ministérielles.

2.3 ALLOTISSEMENT

Conformément à l'article L.2113-11 du Code de la commande publique, le présent marché ne fait l'objet d'aucun allotissement en ce que la dévolution en lots séparés serait de nature à rendre techniquement plus difficile et financièrement plus coûteuse l'exécution desdites prestations.

2.4 FORME

L'accord-cadre est mono-attributaire et donne lieu à la conclusion de marchés subséquents.

Les marchés subséquents s'exécutent par l'émission de bons de commande, conformément aux articles R2162-1 à R2162-14 du code de la commande publique.

L'accord-cadre ne comporte pas de tranches.

2.5 MONTANT

Le présent accord-cadre est conclu sans montant minimum.

Les montants estimatifs, tous bénéficiaires confondus, sont de :

- 104 250 000 € TTC pour la période ferme
- 52 125 000 € TTC pour la première période reconductible
- 52 125 000 € TTC pour la deuxième période reconductible

Ces montants incluent les dépenses de prestations ainsi que les frais d'agence fixés au bordereau des prix unitaires (BPU) pour toute la durée de l'accord-cadre.

Les montants maximums sont de :

- 312 750 000 € TTC pour la période ferme
- 156 375 000 € TTC pour la première période reconductible
- 156 375 000 € TTC pour la première période reconductible

En cas d'atteinte du montant maximum avant la fin de la période d'exécution, la période suivante sera déclinée automatiquement. La durée totale du contrat sera alors réduite.

Conformément à l'article R2194-1 du code de la commande publique, le montant maximum peut être modifié en application de l'article 9 du CCP relatif à la clause de réexamen.

2.6 EXCLUSIVITE DU TITULAIRE

Le titulaire bénéficie d'une exclusivité pour exécuter les prestations objet du présent accord-cadre.

Toutefois, en cas de problème de paiement, de non réactivité du titulaire dans les délais contractuels, ou d'urgence, l'Administration se réserve la possibilité de commander les prestations directement auprès d'un fournisseur.

2.7 DUREE DE L'ACCORD-CADRE

2.7.1 Période ferme

Le présent accord-cadre est conclu pour une durée ferme de 24 mois à compter de sa notification.

2.7.2 Période reconductible

L'accord-cadre est reconductible tacitement 2 fois pour une durée de 12 mois, sans que sa durée totale ne puisse excéder 48 mois.

En cas de non reconduction, l'acheteur notifie sa décision au titulaire avant la date de fin de validité de l'accord-cadre avec un préavis de 3 mois. La non-reconduction de l'accord-cadre entraîne la non-reconduction des marchés subséquents de manière tacite.

Dans l'hypothèse où l'accord-cadre ne serait pas reconduit, les marchés subséquents conclus continuent à s'exécuter jusqu'à leur terme.

Le titulaire ne peut prétendre à aucune indemnisation en cas de non reconduction.

2.8 LIEU D'EXECUTION

Le lieu d'exécution est la France métropolitaine y compris la Corse, les départements, régions et collectivités d'outre-mer (DROM et COM) et l'étranger.

2.9 DOCUMENTS CONTRACTUELS DE L'ACCORD-CADRE

Les pièces constitutives de l'accord-cadre sont, par ordre de priorité décroissante :

- L'acte d'engagement (ATTRI1) dûment complété, daté et signé électroniquement par la personne habilitée à engager le titulaire
- Le présent cahier des clauses particulières (CCP) et ses annexes :
 - Annexe 1 : Reporting
 - Annexe 2 : Indicateurs de qualité de service
 - Annexe 3 : Guide d'utilisation de la carte voyageur (logée)
 - Annexe 4 : Liste des bénéficiaires
 - Annexe 5 : Modalités de raccordement à Chorus-DT
 - Annexe 6 : Exemple d'engagement de confidentialité
- Le bordereau des prix unitaires (BPU)
- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS) approuvé par arrêté du 30 mars 2021
- Le cadre de réponse technique (CRT) valant mémoire technique du titulaire
- Tout document accompagnant l'offre du titulaire
- Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs actes modificatifs, postérieurs à la notification de l'accord-cadre

2.10 MARCHE DE PRESTATIONS SIMILAIRES

L'acheteur peut négocier, avec le titulaire, sans publicité ni mise en concurrence préalables, un marché de prestations similaires en application des dispositions de l'article R.2122-7 du code de la commande publique.

2.11 REGIME FINANCIER

2.11.1 Etablissement des prix

L'accord-cadre est conclu à prix unitaire.

Le contenu des prix est précisé dans le bordereau des prix unitaires (BPU).

Les prix sont réputés inclure :

- les frais afférents à la réalisation des prestations, y compris la mise à disposition et la gestion de la carte logée ;
- les frais de déplacement et d'hébergement du titulaire pour ses participations aux réunions sur les différents sites des bénéficiaires ;
- tous les frais annexes et les matériels nécessaires à l'exécution des prestations ;
- le suivi commercial ; les réunions de démarrage et de suivi d'exécution ;
- l'ensemble des sujétions particulières inhérentes au contenu même de l'exécution des prestations. A ce titre, le titulaire ne peut prétendre à aucun supplément de prix, ni à aucune indemnité quelconque ;
- la cession des droits de propriété intellectuelle ou de toute autre nature visés au chapitre 6 du CCAG-FCS (article 37.2.1 et suivants du CCAG-FCS)
- toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations.

2.11.2 Révision des prix

Les prix des prestations pourront être révisés, à la demande du titulaire, annuellement à la date anniversaire de notification de l'accord-cadre selon la formule suivante :

$$P1 = P0 \times [(0,25 + 0,75 \times (S1/S0))]$$

dans laquelle :

P1 = prix révisé

P0 = prix de l'offre finale ou dernier prix révisé

S0 = dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine (dernier publié à la date de notification de l'accord-cadre)

S1 = dernier indice SYNTEC publié à la date de révision.

Il revient au titulaire de soumettre au représentant du pouvoir adjudicateur le nouveau prix révisé accompagné du détail du calcul de celui-ci et le nouveau BPU révisé, conformément à la formule ci-dessus, dans un délai de trente jours avant la date anniversaire correspondant à la date de notification du marché.

La demande de révision de prix devra être envoyée aux adresses suivantes :

- dma-bm.sfa-sg@justice.gouv.fr et stephanie.busi@justice.gouv.fr

A défaut d'une transmission sur les adresses mails évoquées dans les délais impartis, les prix en vigueur seront maintenus en l'état.

2.11.3 Clause butoir

L'application de la formule de révision annuelle est limitée à **6%** du prix initial.

2.11.4 Clause de sauvegarde

Dès lors que la révision des prix conduit à une augmentation supérieure à **6%** du prix initial, l'accord-cadre pourra être résilié, par l'acheteur, sans indemnité pour la partie non exécutée des prestations.

2.11.5 Taux de TVA

Sont applicables les taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du code général des impôts.

2.11.6 Monnaie

L'unité monétaire qui s'applique est l'Euro.

2.11.7 Suivi financier du montant maximum de l'accord-cadre à bons de commande

Afin de permettre à l'Administration de suivre l'exécution financière du présent accord-cadre, le titulaire est tenu de :

- produire un état trimestriel de la consommation, tous bénéficiaires confondus ;

- produire un état de la consommation à date, à la demande de l'Administration, dans un délai maximal de **15** jours à compter de cette demande ;
- alerter l'Administration lorsque les consommations atteignent **70 %** de la quantité maximale ou de la valeur maximale prévue par l'Administration dans les documents de la consultation.

2.12 PROMOTION DE LA DEMARCHE DE LABELLISATION RFAR « RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES »

Le ministère de la Justice a été labellisé « Relations fournisseurs et achats Responsables » le 10 décembre 2024.

Par conséquent, le ministère souhaite continuer à améliorer sa relation avec ses fournisseurs en :
mettant en place des conditions favorables au développement de relation équilibrée ;
veillant aux intérêts des fournisseurs et sous-traitants ;
valorisant la démarche d'écoute de la voix des fournisseurs.

Et encourage ses fournisseurs à :

- mettre en place une démarche d'amélioration continue en matière de RSE et valoriser les évolutions en cours de marché
- construire un projet fédérateur transversal et de transformation autour d'une politique achats responsables, en y associant l'ensemble des directions concernées ;
- développer les bonnes pratiques achats responsables dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement ;
- à s'engager dans un parcours d'achats responsables en signant la Charte RFAR et œuvrer à l'obtention du Label RFAR.

À cet effet, le titulaire s'engage à informer le ministère de toute démarche entreprise en la matière, et notamment :

- la signature de la Charte « Relations fournisseurs et achats responsables »,
- l'obtention du Label « Relations fournisseurs et achats responsables » (RFAR), et/ou toute norme ou tout label équivalent.

Le Médiateur des entreprises et le Conseil national des achats (CNA) se proposent de vous accompagner dans cette démarche.

Pour toute information, consultez le site internet : <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>

2.13 DISPOSITIONS DIVERSES

2.13.1 Représentation de l'acheteur

L'interlocuteur désigné par l'acheteur est chargé du suivi de l'exécution des prestations. Il est désigné lors de la notification de l'accord-cadre.

L'acheteur notifie toute modification de l'interlocuteur au titulaire dès la survenance du changement.

2.13.2 Représentation du titulaire

Le titulaire désigne un ou plusieurs interlocuteurs, habilités à le représenter auprès de l'acheteur, pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre.

Cet ou ces interlocuteurs sont désignés, par dérogation au CCAG-FCS, dans l'offre du titulaire.

2.13.3 Remplacement des intervenants

Pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, l'acheteur se réserve le droit de demander le remplacement motivé d'un ou de plusieurs intervenants du titulaire. De même, le titulaire peut proposer le remplacement d'un ou de plusieurs de ses intervenants.

Le remplaçant est soumis à l'approbation de l'acheteur. Tout refus sera motivé.

Le titulaire procède alors au remplacement des intervenants dans le délai maximum de 4 semaines à compter de la validation par l'acheteur de la personne présentée en remplacement du correspondant désigné.

En aucun cas, le remplacement du personnel ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

Dans le cas où le titulaire s'est engagé sur l'intervention d'une personne physique nommément désignée et que celle-ci n'est plus en mesure d'accomplir cette tâche, il doit en informer sans délai l'acheteur. Dans les 30 jours suivants cette notification à l'acheteur, le titulaire doit communiquer à l'acheteur le nom et le curriculum vitae d'un remplaçant disposant de compétences au moins équivalentes. Le remplaçant est réputé accepter si l'acheteur ne le récusé pas dans un délai de 30 jours à compter de la réception de cette proposition du titulaire. Si, dans ce délai, l'acheteur récusé le remplaçant de manière motivée, le titulaire dispose d'un nouveau délai de 30 jours pour proposer un autre remplaçant.

A défaut de proposition de remplaçant par le titulaire ou en cas de trois récusations successives motivées par l'acheteur, l'accord-cadre peut être résilié pour faute du titulaire.

2.13.4 Echanges dématérialisés

L'acheteur notifie au titulaire les décisions ou informations qui font courir un délai, par tout moyen dématérialisé (profil acheteur PLACE ou adresse électronique mentionnée dans les documents particuliers du marché) permettant de déterminer de façon certaine la date et, le cas échéant, l'heure de sa réception.

2.13.5 Langue

Tous les documents écrits remis par le titulaire à l'acheteur doivent être rédigés en langue française.

Toutefois la documentation de conception, ou destinée à la maintenance, qui est utilisée par des spécialistes, peut être diffusée en anglais.

Dans le cas où le titulaire ne peut délivrer un document en langue française, il doit fournir, à sa charge, ce document accompagné d'une traduction en français.

De plus, l'ensemble des communications écrites ou orales qui ont lieu entre l'acheteur, le titulaire et ses sous-traitants éventuels, durant la phase d'exécution du marché s'effectuera en français.

2.14 MODIFICATION DE L'ACCORD-CADRE

Toutes les modifications qui pourraient être apportées, par avenant, aux clauses du présent document s'appliquent aux marchés subséquents en cours.

Par dérogation à l'article 23 du CCAG-FCS, le recours aux ordres de services pour fixer les montants de prestations supplémentaires ou modificatives non-prévus initialement est interdit.

2.15 RESILIATION DE L'ACCORD-CADRE

L'acheteur peut résilier l'accord-cadre dans les cas prévus aux articles L.2195-1 à L.2195-6 du code de la commande publique.

En plus des cas de résiliation prévus au CCAG-FCS, l'acheteur peut résilier l'accord-cadre :

Suite à une résiliation pour faute d'un marché subséquent

L'acheteur peut prononcer, avec un préavis de deux mois, mais sans indemnité, la résiliation de l'accord-cadre à l'égard du titulaire dont un marché subséquent aurait été résilié pour faute par le service bénéficiaire. Cette

résiliation de l'accord-cadre entraîne la résiliation de chaque marché subséquent dans un délai maximum de 12 mois à partir de la date de résiliation de l'accord-cadre.

Par ailleurs, l'acheteur peut prononcer, avec un préavis de deux mois mais sans indemnité, la résiliation d'un marché subséquent sans qu'elle ait de conséquence sur l'accord-cadre et sur les autres marchés subséquents en cours d'exécution.

Pour défaut de réponse aux marchés subséquents

L'acheteur peut prononcer, sans indemnité, la résiliation de l'accord-cadre à l'égard du titulaire qui n'aurait pas répondu, à trois reprises et sans motivation préalable, à l'invitation de signer un marché subséquent.

Pour perte d'agrément

En cas de perte d'agrément SNCF pour la distribution des prestations ferroviaires ou de l'agrément IATA pour la distribution des prestations aériennes, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de résilier le marché après mis en demeure.

2.16 EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES DU TITULAIRE

Le cas échéant, l'acheteur peut faire procéder par un tiers à l'exécution des prestations, aux frais et risques du titulaire et dans les conditions prévues au CCAG-FCS (article 45).

2.17 DIFFERENDS

Le présent marché est conclu et exécuté de bonne foi par les parties qui s'engagent à examiner ensemble, dans le plus grand esprit de concertation, tout différend qui pourrait survenir relatif à son existence, son interprétation ou à son exécution.

L'acheteur et le titulaire s'efforcent de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du présent contrat ou à l'exécution des prestations.

1/ Principes communs au règlement amiable des différends

- *Rappels quant aux processus de règlement amiable des différends*

La médiation ou la conciliation par le Comité consultatif de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics sont des processus de règlement amiable des différends. Leur recours vise notamment à favoriser une solution rapide et pérenne aux problèmes rencontrés, et participe à l'objectif de préserver la relation future du ministère avec ses fournisseurs.

À ce titre, chaque partie reste libre de quitter à tout moment le processus.

Dans l'hypothèse où le différend n'aurait pas trouvé de solution acceptable pour les deux parties, il appartiendra à la plus diligente d'entre elles, si elle s'y croit fondée, de saisir la juridiction compétente du litige en cause.

- *Suspension des délais de recours contentieux et de prescriptions*

Conformément au code de justice administrative, les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter de la date d'acceptation des deux parties indiquées dans le courriel d'ouverture qui leur est envoyé par le médiateur « Relations fournisseurs » ou de la date de saisine du Comité consultatif du règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics.

Ces démarches interrompent les délais de recours contentieux jusqu'à la notification de la décision prise après la tentative de règlement amiable, ou de la constatation de l'échec de la démarche.

- **Confidentialité**

Sauf accord des parties, et exceptions prévues par le code de la justice administrative, la médiation ou la conciliation par le Comité sont soumises au principe de confidentialité. Ce principe vise à favoriser les échanges via la libération de la parole, l'émergence de nouvelles idées ou la clarification de situations.

Aussi, les constatations et les déclarations des parties recueillies dans le cadre du règlement amiable doivent rester confidentielles.

Ce principe de confidentialité ne s'applique pas aux pièces, documents et déclarations qui sont connus des parties et préexistent à la démarche, sans préjudice des mentions de protection qui peuvent les concerner.

2/ Possibilité de saisir le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs

Lorsque l'acheteur et le titulaire ne parviennent pas à régler le différend à l'issue d'une procédure de réclamation, ils privilégient, avant toute saisine de la juridiction compétente, le recours à la conciliation ou à la médiation. Le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs, dont l'indépendance est garantie par le fait qu'il n'intervient dans aucune phase de la commande publique, peut être saisi par mail à l'adresse suivante :

mediateur-fournisseurs@justice.gouv.fr

ou par courrier recommandé avec avis de réception à :

Monsieur le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs

13 place Vendôme

75042 Paris Cedex 01

Par ailleurs, le médiateur pour les relations entre le ministère de la justice et ses fournisseurs peut être consulté par téléphone au 06 77 62 09 60.

ATTENTION : le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs n'intervient que pour les différends entre le(s) titulaire(s) du marché et le ministère.

- **Modalités de saisine du médiateur « Relations fournisseurs »**

La saisine du médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs doit comporter :

le nom de l'entreprise à l'origine de la demande :

- son numéro de SIRET,
- l'objet du marché et, le cas échéant, du ou des bon(s) de commande concerné(s),
- l'objet de sa sollicitation,
- le service concerné au sein du ministère de la Justice,
- les coordonnées mail et téléphoniques de la personne pouvant être contactée au sein de l'entreprise.

Le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs se prononce sur l'éligibilité de la demande et informe en retour la partie demanderesse dans les meilleurs délais.

Dès lors que la demande d'une partie est estimée éligible, le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs sollicite l'avis de l'autre partie. Si les deux parties acceptent l'entrée en médiation, le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs envoie un courriel d'ouverture aux deux parties, précisant la date d'acceptation des parties.

Cette date constitue l'entrée en médiation et fixe la date de la première réunion.

Le recours au service de la médiation est entièrement gratuit.

- ***Durée de la médiation***

Les parties décident de fixer un délai de médiation, dans la limite de 6 mois maximum à compter de la date d'entrée en médiation.

La date d'entrée en médiation est celle précisée par le médiateur pour les relations entre le ministère de la Justice et ses fournisseurs dans son courriel d'ouverture attestant l'acceptation des parties d'entrer dans la démarche. À défaut, elle correspond à la date de la première réunion de médiation, conformément à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

3/ Possibilité de recourir au Comité consultatif de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics ou au Médiateur des entreprises

En cas de différend, l'acheteur et le titulaire peuvent recourir au Comité consultatif de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics compétent ou au Médiateur des entreprises, conformément aux dispositions des articles R. 2197-1 à R. 2197-24 du code de la commande publique.

Le comité consultatif compétent est :

Direction des affaires juridiques
Sous-direction de la commande publique
Bureau économie, statistiques et techniques de l'achat public
1C - Bâtiment Condorcet
6, rue Louise Weiss - Télédéc 353
75703 PARIS Cedex 13

2.18 LITIGES ET CONTENTIEUX

Le présent accord-cadre est régi par le droit français.

Le tribunal compétent pour le règlement des litiges est :

Le tribunal administratif de Paris.
7 rue de Jouy
75004 PARIS

3 MODALITES DE PASSATION DES MARCHES SUBSEQUENTS

Les services bénéficiaires seront en charge de la passation des marchés subséquents. L'attribution de ceux-ci ne donnera pas lieu à remise en concurrence.

L'acheteur peut préalablement à la conclusion des marchés subséquents demander au titulaire de l'accord-cadre de compléter son offre technique.

Le titulaire de l'accord-cadre a une obligation de réponse à l'ensemble des marchés subséquents.

4 CLAUSES ADMINISTRATIVES COMMUNES AUX MARCHES SUBSEQUENTS

4.1 FORME DES MARCHES SUBSEQUENTS

Les marchés subséquents sont conclus sous la forme d'un accord-cadre exécuté au moyen de bons de commande.

4.2 DUREE DES MARCHES SUBSEQUENTS

La durée des marchés subséquents est de 24 mois à compter de leur date de notification, reconductibles de manière tacite deux fois 12 mois, sans pouvoir dépasser de plus de 12 mois la date de fin de validité de l'accord-cadre.

Chaque établissement public est bénéficiaire du marché subséquent de son ministère de tutelle.

Les marchés subséquents ne peuvent être conclus que durant la période de validité de l'accord-cadre.

Le point de départ du délai d'exécution est la date de notification du marché subséquent ou le cas échéant la date fixée dans l'acte d'engagement de chaque marché subséquent.

La non-reconduction de l'accord-cadre entraîne automatiquement la non-reconduction des marchés subséquents.

4.3 DELAIS D'EXECUTION DES MARCHES SUBSEQUENTS

Les délais d'exécution sont fixés aux articles 9.15 et 9.16 du présent CCP.

Par dérogation à l'article 13.3.2 du CCAG-FCS, lorsque le titulaire est mis dans l'impossibilité de respecter le délai contractuel, il doit formuler une demande par écrit, dans les 8 heures ouvrés depuis le fait générateur, un report de délai exposant clairement les circonstances du retard prévu, la date de survenance du fait générateur et le délai supplémentaire demandé même lorsque le titulaire est en attente d'une réponse d'un prestataire qui ne lui permet pas de répondre dans les délais d'exécution définis.

En cas d'évènement extérieur soudain (grève, évènement climatique, ...), le titulaire doit informer l'acheteur de son impact éventuel sur les modalités d'exécution du marché.

4.4 PIECES CONSTITUTIVES DES MARCHES SUBSEQUENTS

Les pièces constitutives de chaque marché subséquent passé sur le fondement de l'accord-cadre sont, par ordre de priorité décroissante :

- les pièces contractuelles de l'accord-cadre
- l'acte d'engagement du marché subséquent et ses éventuelles annexes ;
- le cas échéant, le cahier des clauses particulières (CCP) du marché subséquent et ses éventuelles annexes,
- le cas échéant :
 - . le mémoire technique du titulaire remis à l'appui de son offre pour le marché subséquent ;
 - . les actes spéciaux de sous-traitance et leurs avenants postérieurs à la notification des marchés.

4.5 MODALITES FINANCIERES

4.5.1 Bons de commande

Il convient de distinguer le processus de commande pour les prestations de raccordement à Chorus-DT, et le processus de commande pour les prestations de réservations de voyage.

S'agissant des prestations de raccordement à Chorus-DT, ou à un outil de gestion des déplacements temporaires hors Chorus-DT le processus est le suivant :

Les bons de commande sont notifiés par tout moyen permettant d'en accuser date de réception certaine.

Notamment, en cas de commandes transmises par messagerie, le titulaire doit systématiquement envoyer par retour de mail un accusé de réception de la commande.

Toute signature des bons de commande, qu'elle soit électronique ou non, n'est pas requise.

Le bénéficiaire émet un bon de commande conforme aux stipulations prévues au titre du marché subséquent.

Le point de départ du délai d'exécution du bon de commande est, par dérogation à l'article 13.1.2 du CCAG FCS, la date fixée dans le bon de commande, postérieure à la notification de celui-ci.

Les bons de commande ne peuvent être émis que pendant la durée de validité du marché subséquent sans que leur exécution ne puisse excéder **3 mois** après la fin de ce marché.

Chaque bon de commande avec ses éventuelles annexes, précise notamment :

- le numéro et la date du bon de commande (correspondant au numéro de l'engagement juridique nécessaire pour la transmission de la facture
- les coordonnées du bénéficiaire (SIRET, ...)
- la date d'émission du bon de commande
- le numéro du marché subséquent
- le code du service exécutant (ou le code d'identification du service en charge du paiement
- la désignation et la quantité des prestations commandées
- le prix correspondant hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC)

- le montant total (HT et TTC) du bon de commande
- la date de livraison prévisionnelle
- le délai d'exécution de la prestation
- la date de début d'exécution du bon de commande
- les lieux d'exécution des prestations
- la référence au devis, le cas échéant
- la référence de l'accord-cadre

Lorsque le titulaire estime que les prescriptions d'un bon de commande qui lui est notifié appellent des observations de sa part, il doit, par dérogation au CCAG-FCS, les notifier à l'acheteur dans un délai de **7** jours à compter de la date de réception du bon de commande, sous peine de forclusion.

S'agissant des prestations de réservations de voyage, le processus de commande est précisé à l'article 9.14 du présent CCP.

4.5.2 Avances

Les modalités de fonctionnement de la carte logée n'entrant pas dans les cas prévus par l'article 2193-3 et suivants du code de la commande publique, aucune avance ne peut être versée au titulaire.

4.5.3 Prix des marchés subséquents

Les prix des marchés subséquents sont égaux aux prix de l'accord-cadre.

4.5.4 Comptable assignataire

Les comptables assignataires compétents sont :

o les contrôleurs budgétaires et comptables ministériels (CBCM) rattachés aux ministères pour les dépenses relevant des ordonnateurs principaux

o les comptables assignataires visés par les arrêtés suivants pour les dépenses relevant des ordonnateurs secondaires :

arrêté modifié du 23 décembre 2019 fixant l'assignation des dépenses et des recettes des ordonnateurs secondaires des services civils de l'Etat ;

arrêté modifié du 21 décembre 2018 fixant l'assignation des dépenses et des recettes des ordonnateurs secondaires du ministère de la défense

Ces arrêtés peuvent faire l'objet d'une mise à jour annuelle et sont publiés au Journal officiel de la République française JORF. Pour les Établissements publics de l'État, les comptables assignataires de la dépense sont les agents comptables des établissements concernés.

4.5.5 Intérêts moratoires

Les sommes dues sont payées conformément aux dispositions de l'article L.2192-10 du code de la commande publique.

Le délai de paiement est fixé à **30 jours**. La date de début du délai est déterminée selon les modalités de l'article R.2191-12 et suivants du code de la commande publique.

Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'expiration du délai de paiement, le titulaire a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévus aux articles L.2192-12 et suivants et R.2192-31 à R.2192-36 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.

4.5.6 Modalités de facturation

4.5.6.1 Paiement par carte logée

Le règlement des prestations est effectué au moyen d'une carte logée (appelée également « carte voyageur ») conformément aux conditions définies dans le guide d'utilisation de la carte voyageur (logée) destinée aux services de l'Etat joint en annexe 3 du présent CCP. Dans le cas où une nouvelle réglementation relative à ce mode de paiement entrerait en vigueur, celle-ci s'appliquerait au présent accord-cadre.

La mise en œuvre de la carte logée nécessite pour le titulaire d'apporter sa solution carte.

L'organisme financier ne peut recourir au blocage des cartes logées si les deux conditions suivantes ne sont pas cumulativement remplies :

- Plafond minimum de 1 000 € d'arriéré de paiement par entité de facturation (=carte logée)
- Et respect d'une alerte dans les 72h avant le blocage laissant la possibilité pour l'Administration de mettre en place des actions correctives.

4.5.6.1.1 Paiement de l'organisme financier

L'organisme financier retenu par le titulaire adresse un relevé d'opérations hebdomadaire ou bimensuel ou mensuel dématérialisé à l'acheteur selon la demande effectuée lors de la création de chaque carte logée.

Quelle que soit la nature du bénéficiaire et les prestations concernées, le format du relevé dématérialisé devra, dans la mesure du possible être conforme, au guide d'utilisation de la carte logée et respecter les mentions devant y figurer (annexe 3 au présent CCP).

Pour les prestations relevant du périmètre de la solution Chorus-DT :

L'organisme financier adresse à Chorus-DT les relevés d'opérations dématérialisés à l'acheteur conformément aux spécifications de l'interface d'import (annexe 5 au présent CCP) dans Chorus-DT et transmis à Chorus pour mise en paiement par le comptable public.

Les lignes de facture sont rapprochées des prestations grâce au numéro d'OM. En cas de litige, le gestionnaire de facture Chorus-DT peut générer un fichier de factures non conformes (« lignes écartées »), qui sont exclues du relevé à payer que le titulaire doit impérativement traiter (cf. annexe 5 au présent CCP). L'entité bénéficiaire transmet les éventuelles « lignes écartées » au titulaire selon une périodicité qui dépend du périmètre considéré. Dans ce cas, le titulaire dispose d'un délai de 10 jours ouvrés pour présenter une réponse explicative aux services bénéficiaires. Le non-respect de ce délai par le titulaire entraîne l'application des pénalités spécifiques prévues à l'article 5.7 du présent CCP.

Pour les prestations ne relevant pas du périmètre de la solution Chorus-DT :

Les relevés d'opération sont déposés sur le portail Chorus Pro selon un format de facture respectant les spécifications du portail et permettant leur consultation dans Chorus.

Les modalités de paiement complémentaires peuvent être précisées dans le CCP des marchés subséquents.

4.5.6.1.2 Gestion des avoirs

En cas de remboursement partiel ou total de prestations facturées, un avoir est émis par le titulaire et intégré au relevé d'opérations selon la date d'émission de l'avoir. L'avoir précise le numéro de facture concerné. Si une ligne de facture est exclue du relevé d'opération à payer, la ligne d'avoir correspondante doit être à son tour exclue du relevé d'opération concerné.

4.5.6.1.3 Transmission des factures au titulaire

Lorsque l'opérateur financier n'est pas en capacité d'émettre un relevé d'opération respectant les mentions obligatoires du protocole d'expérimentation, et conformément aux arrêtés portant nomenclature des pièces justificatives des dépenses de l'Etat et des Etablissements Publics, les factures dématérialisées correspondantes aux prestations du titulaire acquittées par l'opérateur financier devront être déposées sur le portail Chorus pro.

4.5.6.2 Paiement hors carte logée

Par exception, seules les prestations liées au raccordement ou aux évolutions de Chorus DT sont concernées.

Le paiement est effectué sur demande de paiement émise par le titulaire et après certification du service fait par l'acheteur.

Le paiement est effectué par virement au compte du titulaire.

En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, ouvert au nom des membres du groupement ou du mandataire.

Les factures comprennent les mentions suivantes :

- la date d'émission de la facture
- la désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture
- le code du service exécutant (ou le code d'identification du service en charge du paiement)]
- la référence du marché subséquent (numéro d'engagement juridique)
- le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries

- la date de livraison effective des fournitures ou d'exécution des services
- la quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations réalisées
- le prix unitaire hors taxes (HT) des produits livrés, des prestations réalisées ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire
- le montant total hors taxes (HT) et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée (TVA), ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération
- le cas échéant, le numéro de l'ordre de service
- Le numéro d'OM, ou n° du bon de commande (numéro d'engagement juridique)
- le cas échéant, les modalités particulières de règlement
- le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires

Sont applicables les taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du code général des impôts.

L'unité monétaire qui s'applique est l'Euro.

La transmission des factures s'effectue par voie dématérialisée.

Le titulaire a le choix entre plusieurs modes de transmission des factures :

1) **Mode portail :**

Utiliser le portail Chorus Pro accessible par internet en se connectant à l'URL <https://chorus-pro.gouv.fr> aux fins de soit :

- déposer ses factures sur le portail ;
- saisir directement ses factures ;

2) **Mode service ou API** (Application Programming Interface)

Chorus Pro offre l'ensemble de ses fonctionnalités sous forme de services intégrés dans un portail tiers. L'émetteur de facture s'identifie via les API, et accède à l'ensemble des services de Chorus Pro comme par exemple le dépôt ou saisie de factures, le suivi du traitement des factures, l'adjonction et téléchargement de pièces complémentaires, etc.

3) **Mode EDI** (Echange de données informatisées)

Envoyer ses factures par raccordement direct à la solution mutualisée ou à partir d'un système tiers par transfert de fichier.

Chorus Pro permet des échanges d'informations par flux issus des systèmes d'information des fournisseurs. L'émetteur de facture adresse ses flux soit directement à Chorus pro soit par l'intermédiaire d'un opérateur de dématérialisation

Préalables techniques et réglementaires : pour connaître les conditions techniques (guide utilisateurs du portail, kit de raccordement technique et spécifications du format normalisé d'échange) et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des factures, le titulaire est invité à consulter le portail internet suivant :

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

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

5 CLAUSES ADMINISTRATIVES COMMUNES A L'ACCORD-CADRE ET AUX MARCHES SUBSEQUENTS

5.1 OBLIGATIONS DU TITULAIRE

5.1.1 Obligation de conseil

Le titulaire a un devoir de conseil (ou d'alerte) s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dysfonctionnements potentiels ou de retards dans les confirmations de commande des prestations.

Le titulaire est ainsi tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde. Dans l'hypothèse où le titulaire ne respecte cette obligation, il ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans l'accord-cadre pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

Ce devoir de conseil est formel et fondé sur la production d'un rapport qui décrit les risques et menaces et propose des actions pour les réduire.

5.1.2 Obligation d'information

Le titulaire est tenu de signaler à l'acheteur tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation.

5.1.3 Obligation de résultat

Le titulaire a une obligation de résultats dans l'accomplissement des prestations objet du présent accord-cadre.

Il fournit à ses employés tout le matériel nécessaire à l'accomplissement de leur travail afin d'assurer une prestation conforme aux attentes de l'acheteur. L'acheteur est en droit de demander à tout moment au titulaire les moyens humains et matériels mis en place pour satisfaire à ses obligations afin d'en apprécier la pertinence.

5.1.4 Confidentialité et secret des affaires

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 de l'acheteur, 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, sans limitation de durée.

Le titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs. Un exemple d'engagement de confidentialité à compléter par le personnel du titulaire est proposé en annexe 6 du présent CCP.

L'acheteur peut demander, à tout moment, au titulaire, de lui retourner les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis, sans en conserver aucune copie ou trace.

Si en cours de mission, il s'avère qu'au-delà des seuls critères de compétence définis dans le cadre du présent accord-cadre, l'attitude d'un intervenant se révèle insatisfaisante, en particulier au regard des exigences de sécurité et de confidentialité décrites dans le présent document, le pouvoir adjudicateur centralisateur se réserve le droit, par demande écrite et motivée, d'exiger du titulaire le remplacement dudit intervenant dans les 48 heures suivants sa demande.

La violation de l'obligation de confidentialité par le titulaire pourra entraîner la résiliation de l'accord-cadre aux torts du titulaire.

Le titulaire ne peut divulguer les données et informations couvertes par le secret des affaires dont il aurait connaissance pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de telles informations, il s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires afin de réduire les risques de divulgation, notamment au moyen d'engagements de confidentialité individuels, de cloisonnement organisationnel et de paramétrage des droits d'accès.

En cas de violation de cette obligation, le titulaire encourt la pénalité prévue à l'article 5.7 du CCP, ainsi que, en cas de manquement grave ou répété, la résiliation de l'accord-cadre à ses torts. Cette interdiction ne prend pas fin à l'issue de l'accord-cadre.

Le titulaire consent, en application de l'article L. 151-5 du code de commerce, à ce que tous les documents de son offre et ceux liés à l'exécution de l'accord-cadre puissent être divulgués par l'acheteur à un tiers, à la condition que cette divulgation s'avère nécessaire, notamment pour les besoins d'une mission de conseil ou d'assistance à maîtrise d'ouvrage, de contrôle des prestations réalisées ou en cas de passation d'un accord-cadre de substitution.

L'acheteur s'engage, le cas échéant, à obtenir de ce tiers toutes les assurances nécessaires quant à la mise en œuvre par ce dernier et ses éventuels sous-traitants de mesures effectives de protection des informations couvertes par le secret des affaires.

L'acheteur informe le titulaire par écrit 15 jours avant de divulguer de telles informations, en précisant le motif, la durée ainsi que les informations et documents concernés.

Tout au long de l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire est tenu de déclarer sans délai à l'acheteur toute situation de nature à constituer un conflit d'intérêts.

5.1.5 Mesures de sécurité

Toute personne relevant du titulaire est soumise à des mesures de sécurité qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou d'accès logiques à des informations.

5.1.6 Responsabilité du titulaire

Le titulaire est tenu de mettre en œuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser les prestations conformément aux spécifications du cahier des charges. Pour les prestations qui lui incombent, le titulaire doit strictement respecter les délais, les coûts et les niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le marché. Les prestations doivent être conformes aux prescriptions de l'ensemble des normes homologuées ou à toute norme européenne équivalente. Cette disposition vaut non seulement pour les normes en vigueur au jour de la passation de l'accord-cadre mais également pour toutes les nouvelles normes qui deviendraient effectives en cours d'exécution de l'accord-cadre.

5.2 CONSIDERATIONS SOCIALES

5.2.1 Clause éga-conditionnalité femmes/hommes

Le ministère de la Justice a obtenu le 8 mars 2022 l'alliance du label égalité professionnelle et du label diversité décernée par l'Association française de normalisation (AFNOR). Ce double label vient récompenser l'engagement de la chancellerie dans les domaines de l'égalité entre les femmes et les hommes, de la promotion de la diversité et de la lutte contre les discriminations. A ce titre, le ministère est attentif dans le choix de ses contractants comme dans la réalisation des prestations, au respect des dispositions législatives et réglementaires en la matière. Au-delà du respect de ces dispositions, le ministère est sensible aux actions conduites par ses prestataires dans ce domaine au sein de leur entreprise.

Dès lors, le titulaire doit s'engager au titre de l'exécution du marché, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses pratiques sociales en matière de prévention des discriminations, ainsi que la promotion de l'égalité des chances et de la diversité notamment l'égalité entre les femmes et les hommes.

Ainsi, le titulaire s'engage à renseigner le questionnaire disponible via l'URL ci-dessous, 2 mois avant la fin du marché :

[Promotion Diversite, Lutte contre les discriminations et Egalite femmes/hommes - 1/12 \(sphinxonline.net\)](https://sphinxonline.net)

Pour rappel, ce questionnaire a également été renseigné dans les 15 jours suivant la notification du présent marché.

5.2.2 Clause sociale de formation sous statut scolaire (stage collégiens/lycéens)

Afin de promouvoir l'égalité des chances, l'Administration applique l'article L.2112-2 du code de la commande publique en prévoyant une clause obligatoire de formation sous statut scolaire qui consiste pour le titulaire du marché, à accueillir en stage (séquence d'observation en milieu professionnel¹) un ou plusieurs élève(s) de 3^{ème} ou de 2^{nde} générale et technologique durant l'exécution du marché. Cette action s'inscrit dans le cadre de la politique éducative de la découverte des métiers.

Cette clause s'applique au niveau de l'accord-cadre interministériel uniquement.

Les publics bénéficiaires

Les publics bénéficiaires sont exclusivement les élèves de 3^{ème} et les élèves de 2^{nde} générale et technologique, scolarisés dans des établissements relevant des réseaux d'éducation prioritaires (REP et REP+) ou des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

Objectif de formation

Quatre (4) semaines de stage, soit 140 heures, sont réservées aux bénéficiaires chaque année. Les stages impliquent que le titulaire du marché accueille les élèves dans ses locaux, en immersion complète. Ces stages conduisent les élèves à découvrir des métiers et à préciser leur orientation.

Les modalités de mise en œuvre

Le titulaire diffuse ses offres de stage sur la plateforme 1élève1stage mise en place par le ministère de l'Éducation nationale. Cette plateforme est disponible en ligne à l'adresse suivante :

<https://1eleve1stage.education.gouv.fr/professionnels#>

Les offres de stage déposées doivent être restreintes aux élèves des REP/REP+ et QPV. Les élèves peuvent se porter candidats aux stages proposés via cette même plateforme.

L'ensemble des stages est réalisé durant toute la durée d'exécution du marché, période ferme et éventuelles périodes de reconductions comprises.

En l'absence de candidature d'un élève au cours d'une année scolaire, le titulaire redépose l'année suivante l'offre de stage non pourvue afin de respecter le nombre total de stages prévus, dans la limite de la durée d'exécution du marché.

Les élèves de 3^{ème} réalisent obligatoirement un stage d'une semaine, sur temps scolaire, à des dates fixées par chaque établissement².

Les élèves de 2^{nde} générale et technologique réalisent obligatoirement un stage de deux semaines, sur temps scolaire, à des dates définies par le ministère de l'Éducation nationale³. Ils peuvent scinder leur période de stage entre deux entreprises.

Durant leur stage, les élèves - généralement mineurs - restent soumis aux dispositions du code de l'éducation. En particulier, une convention de stage tripartite est conclue entre l'entreprise, l'établissement scolaire et l'élève (article D.124-4 du code de l'éducation).

Le titulaire peut accueillir des groupes d'élèves qui effectuent leur stage, notamment pour favoriser l'organisation des parcours.

Le titulaire notifie à l'Administration de toute difficulté pour assurer son engagement. Le cas échéant, l'Administration étudie avec le titulaire les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs de la clause sociale de formation sous statut scolaire.

En cas de difficultés économiques, le titulaire peut demander au ministère, sous réserve de son acceptation, la suspension ou la suppression de la clause sociale de formation sous statut scolaire.

Le titulaire rend compte au ministère :

- de la déclaration des offres de stage en justifiant par tout moyen de leur dépôt sur la plateforme 1élève1stage ;
- de la réalisation des stages en communiquant les attestations de présence des élèves bénéficiaires, ou en justifiant de l'absence de candidature aux offres proposées.

Pour tout renseignement sur le dispositif :

[La clause sociale de formation sous statut scolaire | Ministère de l'Education nationale](#)

En cas de demande par le ministère, toute transmission de document lié à l'exécution de la clause sociale de formation sous statut scolaire est réalisée dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la réception de la demande.

- (1) *L'accueil des élèves en milieu professionnel s'inscrit dans le cadre du parcours individuel, d'information, d'orientation et de découverte du monde économique et professionnel prévu à l'article L. 331-7 du Code de l'éducation appelé « parcours Avenir ». L'article L. 4153-1 du Code du travail fonde l'organisation de « visites d'information et de séquences d'observation en milieu professionnel » pour des élèves de l'enseignement général. Les articles D. 331-1 à D. 331-15 du Code de l'éducation définissent les objectifs et le cadre général d'organisation des diverses formes d'accueil en milieu professionnel qui peuvent être proposées aux élèves mineurs au collège ainsi qu'aux élèves de la classe de seconde générale et technologique.*
- (2) *La circulaire du 12 juillet 2024 Séquences d'observation, visites d'information et stages pour les élèves de collège (NOR : MENE2407449C) a pour objet de préciser les modalités de mise en œuvre des diverses formes d'accueil en milieu professionnel d'élèves mineurs au collège.*
- (3) *La circulaire du 28 mars 2024 Séquence d'observation de la classe de seconde du lycée général et technologique (NOR : MENE2400643C) a pour objet de préciser les modalités de mise en œuvre de la séquence d'observation en milieu professionnel en classe de seconde générale et technologique.*

5.3 CONSIDERATIONS ENVIRONNEMENTALES

La présente clause environnementale porte sur les trois prestations suivantes :

- **Billetterie aérienne, ferroviaire et maritime ;**
- **Location de véhicules de courte durée ;**
- **Prestations hôtelières.**

Les exigences à respecter par le titulaire sont les suivantes :

- **Billetterie aérienne, ferroviaire et maritime** : le titulaire s'engage à proposer, pour chaque demande de déplacement qui lui est adressée, la solution la moins impactante sur l'environnement, notamment la moins émissive en CO2. Cette proposition doit tenir compte des contraintes liées à cette demande en particulier des contraintes financières et des contraintes de temps.
- **Location de véhicules de courte durée** : le titulaire doit proposer une offre de véhicules hybrides rechargeables et électriques constituant au minimum 10% des réservations. Dans tous les cas, le titulaire s'engage à proposer en premier choix, à chaque fois que cela est possible, ces types de véhicules propres.
- **Prestations hôtelières** : le titulaire s'engage à recourir à chaque fois que cela est possible à des structures hôtelières engagées dans des démarches respectueuses de l'environnement. Trois (3) niveaux d'engagement croissants sont retenus au titre de la performance environnementale des structures hôtelières : la description des démarches et mesures adoptées afin de réduire les impacts environnementaux des activités (approche déclarative), l'adoption par la structure hôtelière d'une démarche globale de management environnemental certifiée type ISO 14001 ou équivalent, l'obtention par la structure hôtelière d'un label écologique public (écolabel européen « Services d'hébergement touristique » ou équivalent) ou privé (type « Clef verte » ou équivalent).

Communication du bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES)

Le titulaire soumis à l'article L.229-25 du Code de l'environnement communique à l'acheteur son BEGES et le plan de transition associé. Si tout ou partie de ces documents n'ont pas été transmis au stade de la candidature, alors le titulaire les transmet dans un délai maximum de six (6) mois après la date de notification du présent accord-cadre. Également, si le BEGES communiqué au stade de la candidature ou après la notification du présent accord-cadre arrive à échéance durant l'exécution de ce dernier, un nouveau BEGES (et son plan de transition associé) est transmis par le titulaire à l'acheteur, au plus tard six (6) mois après la date d'expiration du BEGES initial. La communication du BEGES doit être effectuée en utilisant le site internet de l'ADEME (<https://bilans-ges.ademe.fr/>), conformément à l'article L. 229-25 du Code de l'environnement et à l'arrêté du 25 janvier 2016 relatif à la plate-forme informatique pour la transmission des bilans d'émission de gaz à effet de serre. Les plans de transition sont communiqués sur cette même page ; toutefois, le titulaire soumis aux obligations de déclaration extra-financière peut communiquer son plan via son rapport de performance extra-financière prévue à l'article L. 225-102-1 du Code de commerce ; il indique à l'acheteur le lien internet lui permettant d'accéder à ce document.

5.4 TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En matière de confidentialité l'article 5.1 du CCAG-FCS s'applique.

Par dérogation à l'article 5.2 du CCAG-FCS, en cas de traitement de données à caractère personnel, le titulaire, et le cas échéant ses sous-traitants, est tenu au respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE

(ci-après, «règlement général sur la protection des données » ou RGPD) et la loi n°78- 17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le cas échéant, le titulaire apporte à l'acheteur, avant la mise en application du traitement, des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen et garantisse la protection des droits des personnes concernées. Il communique notamment à l'acheteur l'identité et les coordonnées (téléphone et mail) de son délégué à la protection des données (DPD).

5.5 SOUVERAINETE DES DONNEES

Le titulaire doit communiquer la liste de tous les lieux de stockage de données (site d'hébergement principal, site(s) de secours, etc.) ; cette liste doit être actualisée le cas échéant et communiquée pendant toute la durée du marché.

Dans la mesure du possible, les équipements (entendus limitativement comme ceux constitués par les serveurs applicatifs, postes de travail, GDS) utilisés dans le cadre de l'exécution des prestations confiées au titulaire doivent être localisés dans des locaux sécurisés en France ou à défaut au sein de l'Union Européenne selon les normes en vigueur.

Il est attendu du titulaire et de ses sous-traitants éventuels qu'ils mettent en œuvre tous les moyens afin que les données échangées dans le cadre de l'exécution du marché soient immunisées contre toute demande d'autorité publique d'Etats tiers (juridique ou administrative) en dehors d'un accord international en vigueur entre le pays tiers demandeur et l'Union Européenne ou un Etat membre.

L'Administration doit pouvoir, à tout moment, auditer le système afin de contrôler que les conditions de sécurité sont satisfaites par les dispositions prises par le titulaire.

Par ailleurs, le titulaire a l'obligation de notifier à l'acheteur tout cas de fuite ou de vol de données dans les 24h du constat du fait.

En cas de changement d'actionnariat, le titulaire a l'obligation d'en informer l'Administration sous 72 heures.

En cas de réception d'une demande d'accès aux données émanant d'une autorité étrangère (judiciaire, administrative ou autre), le titulaire s'engage à en informer immédiatement l'Administration et à ne pas y donner suite sans autorisation écrite préalable de cette dernière.

En cas de transmission non autorisée de données à une autorité étrangère, le titulaire encourt une résiliation de plein droit et sans indemnité.

S'applique au marché la loi française n°68-678 du 26 juillet 1968, dite « loi de blocage », qui interdit à toute personne physique ou morale de droit français de communiquer des informations à des autorités étrangères en dehors des voies de coopération judiciaire internationale, des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont la communication est de nature à porter atteinte à la souveraineté, à la sécurité, aux intérêts économiques essentiels de la France ou à l'ordre public. Entre dans le champ de cette obligation l'ensemble des informations relatives aux agents publics et à leurs déplacements dont le titulaire est amené à avoir connaissance en exécution du présent accord-cadre.

5.6 REGIME DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le présent accord-cadre fait application des articles 34 à 37 du CCAG-FCS.

Les livrables et productions du titulaire issues des revues de comptes semestrielles et annuelles prévues à l'article 11.3 du présent CCP, peuvent être utilisées par l'acheteur pour communication interne des services concernés.

5.7 PENALITES

Tout manquement du titulaire à ses obligations contractuelles peut donner lieu à pénalité.

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.

L'application de pénalités est effectuée sans préjudice de la faculté de la personne publique de prononcer toute autre sanction contractuelle et notamment de faire réaliser tout ou partie de l'accord-cadre aux frais et risques du titulaire.

Par dérogation à l'article 14.1.2 du CCAG-FCS, le montant total des pénalités encourues chaque année est plafonné à 20 % du montant des frais d'agence de voyages exécutées au titre de l'année N-1 de chaque marché subséquent. Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG-FCS, le titulaire n'est pas exonéré des pénalités dont le montant total ne dépasse pas 1 000 € pour l'ensemble du marché.

Les pénalités s'appliquent par marché subséquent. Les pénalités font l'objet d'un titre de recette adressé au titulaire.

En cas de mise en demeure préalable, le pouvoir adjudicateur invite, par écrit, le titulaire à présenter ses observations dans un délai de quinze jours à compter de l'envoi du courrier de mise en demeure.

A défaut de réponse du titulaire dans ce délai ou si l'acheteur considère que les observations formulées par le titulaire ne permettent pas de démontrer que le retard ou manquement n'est pas imputable à celui-ci ou à ses sous-traitants, les pénalités pour retard s'appliquent et sont calculées à compter du lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré.

Pénalité de retard pour les prestations relatives aux voyageurs de la catégorie VIP	Par dérogation à l'article 14.1 CCAG-FCS, en cas de dépassement du délai contractuel d'exécution des prestations, tel que défini à l'article 9.15 du CCP, le titulaire encourt une pénalité de 100 € par heure de retard dès l'expiration du délai contractuel.	Sans mise en demeure préalable
Pénalité de retard pour les prestations relatives aux voyageurs de la catégorie Standard	Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS, en cas de dépassement du délai contractuel d'exécution des prestations, tel que défini à l'article 9.16 du CCP, le titulaire encourt une pénalité de 50€ par tranche de 8 h ouvrées (du plateau d'affaires) de retard. Les pénalités commencent à courir dès l'expiration du délai contractuel d'exécution.	Sans mise en demeure préalable
Pénalité pour indisponibilité du service d'assistance à distance (H24)	En cas d'indisponibilité constatée du service d'assistance à distance 24/24 ou du service téléphonique d'assistance spécifique aux réservations d'hébergement, tel que défini à l'article 9.19 du CCP, le titulaire encourt une pénalité de 30€ par appel manqué au-delà de 3 minutes d'attente.	Sans mise en demeure préalable
Pénalité pour indisponibilité du plateau d'affaires	En cas d'indisponibilité constatée du plateau d'affaires, tel que défini à l'article 9.18 du CCP, le titulaire encourt une pénalité de 100 € par heure à compter de l'heure suivant l'envoi d'un courriel de constatation de l'indisponibilité à l'interlocuteur en charge du suivi commercial jusqu'au rétablissement du service.	Sans mise en demeure préalable
Pénalité pour qualité de service insuffisante du plateau d'affaires	En cas d'insuffisance de qualité de service constatée du plateau d'affaires, tel que défini à l'article 11.4 du CCP et à l'annexe 2 du CCP, le titulaire encourt une pénalité de 1000 € par mois à compter de la constatation de l'insuffisance de la qualité de service jusqu'à la constatation de son rétablissement. La qualité de service est considérée comme insuffisante quand 1 indicateur mensuel (sur la totalité des indicateurs mensuels définis à l'annexe 2) ne sont pas au niveau attendu pendant 1 mois.	Avec mise en demeure préalable

Pénalité pour absence de seconde proposition au devis	En cas d'absence de seconde proposition au devis tel que défini à l'article 9.14.2 du présent CCP, le titulaire encourt une pénalité de 20 € par absence de seconde proposition.	Sans mise en demeure préalable
Pénalité pour retard dans la mise en service du raccordement offline à l'outil Chorus-DT	Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS, en cas de retard dans la mise en service de la fonctionnalité du retour de propositions en mode offline dans l'outil Chorus-DT tel que défini à l'article 9.12 de la partie technique du présent CCP, le titulaire encourt une pénalité de 500 € par jour de retard pour chaque unité d'œuvre fixée à l'annexe 5 de raccordement à chorus DT. Les pénalités courent à compter du lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations est expiré.	Sans mise en demeure préalable
Pénalité pour retard de réponse au questionnaire sur la diversité femme homme	En cas de non-respect des délais de remise du questionnaire amont et/ou de fin de marché relatif à la promotion de la diversité et d'éga-conditionnalité ou du bilan, stipulé à l'article 5.2.1 du CCP, le titulaire encourt une pénalité de 50€ par jour ouvré de retard.	Sans mise en demeure préalable
Pénalités pour non-respect de la clause sociale de formation sous statut scolaire (stage collégiens/lycéens)	En cas de non-respect par le titulaire de ses obligations relatives à la mise en œuvre de la clause sociale de formation sous statut scolaire, stipulées à l'article 5.2.2 du CCP, le titulaire encourt les pénalités de : 75 € par jour ouvré de retard à transmettre les justificatifs permettant le contrôle de l'exécution de la clause sociale de formation sous statut scolaire, 75 € par heure de stage non réalisée. Aucune pénalité pour inexécution des heures de stage ne pourra être appliquée au titulaire en l'absence de candidature d'élèves bénéficiaires à ou aux stages proposés durant toute la durée d'exécution du marché.	Sans mise en demeure préalable
Pénalité pour non transmission des données statistiques relatives à la performance environnementale des prestations objet du marché	Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS, en cas de non transmission des statistiques sur la qualité environnementale des prestations, tel que stipulé à l'article 11.3. "Communication des données statistiques", le titulaire encourt une pénalité de retard de 100 € par semaine de retard pour chaque restitution.	Sans mise en demeure préalable
Pénalité pour non-respect de la clause BEGES	En cas de non-respect de la clause sur la communication du BEGES, stipulé à l'article 5.3 du CCP, le titulaire encourt une pénalité de 50 € par jour ouvré de retard.	Sans mise en demeure
Pénalité pour non transmission des indicateurs de qualité de service	Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS, en cas de non transmission des indicateurs de qualité de service tel que stipulé à l'article 11.4. "Indicateurs de qualité de service", le titulaire encourt une pénalité de 20 € par jour de retard.	Sans mise en demeure préalable
Pénalité pour non transmission des données statistiques trimestrielles et annuelles	Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS, en cas de non transmission des données statistiques trimestrielles et annuelle tel que stipulé à l'article 11.3. "Communication des données statistiques ", le titulaire encourt une pénalité de 100 € par semaine de retard pour chaque restitution.	Sans mise en demeure préalable
Pénalité de retard pour non-respect du délai de réponse relatif aux « lignes écartées »	Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS, dans le cadre de l'application de l'article 4.5.6.1.1 du présent CCP relatif aux « lignes écartées », le titulaire encourt une pénalité de 30 € par jour de retard pour présenter sa réponse explicative.	Sans mise en demeure préalable

Pénalité pour non-respect des obligations de confidentialité et de secret des affaires	Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG_FCS, en cas de violation des obligations prévues à l'article 5.1.4 du présent CCP, le titulaire encourt une pénalité de 2 000 € par information divulgué méconnaissant le secret des affaires.	Avec mise en demeure préalable
Pénalité pour violation des obligations de confidentialité, de protection des données, de notification de changement d'actionnariat ou de notification de réquisition étrangère sur les données du marché	En cas de violation des obligations de confidentialité, de protection des données personnelles (dont vol, incendie, cyberattaque), de notification de changement d'actionnariat ou de notification de réquisition étrangère sur les données du marché, stipulé aux articles 5.4 et 5.5 du présent CCP, le titulaire encoure une pénalité de 700 € par manquement.	Avec mise en demeure préalable
Pénalité pour non parité de prix	En cas de constatation de non parité de prix entre l'offre du titulaire (à condition égale en incluant l'ensemble des frais et taxes) et l'offre publique du voyage d'affaires proposée par les transporteurs aériens et ferroviaires et Booking pour l'hébergement, tel que défini à l'article 9.25 du CCP, le titulaire encourt 50 € par différence de prix constatée par réservation.	Avec mise en demeure préalable
Pénalité pour taux de satisfaction insuffisant	En cas de taux de satisfaction inférieur à 70% pour la catégorie standard ou 85% pour la catégorie VIP, suite à enquête de satisfaction annuelle, tel que stipulé à l'article 11.5 du CCP, le titulaire encourt une pénalité de 1000 € .	Sans mise en demeure
Pénalité pour non-respect de la clause sur le blocage des cartes logées	En cas de non-respect du délai de prévenance de 72h pour le blocage des cartes logées, tel que stipulé à l'article 4.5.6.1 du CCP l'organisme financier encourt une pénalité de 200 € par carte bloquée.	Sans mise en demeure

5.8 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-traitance-dans-marches-publics>).

Cet acte mentionne : la nature des prestations sous-traitées envisagée, le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant, le montant maximum des sommes à verser par paiement direct au sous-traitant, les conditions de paiement prévues et le cas échéant les modalités de variation de prix, les capacités financières et professionnelles du sous-traitant.

L'acheteur doit accepter ou refuser le sous-traitant et agréer ses conditions de paiement. Passé un délai de 21 jours à compter de la remise du DC4 et, le cas échéant, de la remise de l'exemplaire unique pour nantissement (ou du certificat de cessibilité), l'acheteur est réputé avoir accepté le sous-traitant et agréé les conditions de paiement.

En application des dispositions de l'article L.2193-7 du code de la commande publique, le titulaire communique le ou les contrats de sous-traitance à l'acheteur lorsque ce dernier lui en fait la demande sous 15 jours dès réception de la demande.

A défaut de l'avoir produit, le titulaire encourt une pénalité en application des modalités prévues par le CCAG-FCS.

En application des dispositions de l'article L.2193-2 du code de la commande publique, il appartient au sous-traitant qui, le cas échéant, fait appel à un sous-traitant de second rang, de faire accepter et agréer les conditions de paiement de ce sous-traitant de second rang par l'acheteur.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le sous-traitant de premier rang doit présenter son sous-traitant par le biais d'un acte spécial de sous-traitance. Il peut utiliser le formulaire DC4 ou équivalent (téléchargeable sur le site de la DAJ <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-marches-publics>), sous réserve de son adaptation par le sous-traitant de premier rang.

Le formulaire adapté doit être signé par le titulaire, le sous-traitant de premier rang et le sous-traitant de second rang avant sa transmission à l'acheteur (contre récépissé ou lettre recommandée).

L'acheteur doit accepter ou refuser le sous-traitant de second rang et agréer ses conditions de paiement. Le silence de l'acheteur gardé pendant 21 jours à compter de la réception de l'acte spécial de sous-traitance vaut acceptation du sous-traitant de second rang et agrément des conditions de paiement.

Le sous-traitant de premier rang ne peut confier au sous-traitant de second rang la totalité des prestations dont il a la charge.

5.9 ASSURANCES

Le titulaire assume la responsabilité de l'exécution des prestations et des dommages qu'il cause à l'acheteur en cas d'inexécution. Dans un délai de quinze jours à compter de la notification des marchés subséquents et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier être en possession d'une police d'assurances.

Il est responsable des dommages que l'exécution des prestations peut engendrer : à son personnel, aux agents de l'acheteur ou à des tiers, à ses biens, aux biens appartenant à l'acheteur ou à des tiers.

Le titulaire doit être couvert par un contrat d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il pourrait encourir en cas de dommages corporels et/ou matériels engendrés lors de l'exécution des prestations, objet du présent marché.

Il s'engage à remettre, sur simple demande écrite, à l'acheteur, une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie.

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

Les sous-traitants doivent fournir les mêmes documents que le titulaire.

6 AUTRES OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur les modifications survenant en cours d'exécution et notamment celles 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 ;
- aux renseignements qu'il a fournis pour l'acceptation d'un sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement ;

De façon générale, toutes les modifications importantes de fonctionnement concernant le titulaire et pouvant influencer sur le déroulement du marché doivent être notifiées à l'acheteur.

En cas de manquement, l'acheteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences pouvant en découler, et notamment des retards de paiement.

Le titulaire met à disposition tous les six mois, à partir de la notification, jusqu'à la fin de l'exécution, les pièces prévues aux articles D.8222-5 ou D.8222-7 ou D.8254-2 à D.8254-5 du code du travail.

Ces documents sont transmis par le titulaire à l'acheteur selon les modalités définies lors du déploiement du marché.

Si le titulaire, et/ou le cas échéant ses sous-traitants, recourent à des salariés détachés, ils doivent produire avant le début de chaque détachement d'un ou de plusieurs salariés les documents suivants :

- a) L'accusé de réception de la déclaration de détachement effectuée sur le télé-service " SIPSI " du ministère chargé du travail, conformément aux articles R. 1263-5 et R. 1263-7 du code du travail ;
- b) Une attestation sur l'honneur certifiant que le cocontractant s'est, le cas échéant, acquitté du paiement des sommes dues au titre des amendes prévues aux articles L. 1263-6, L. 1264-1, L. 1264-2 et L. 8115-1 du code du travail. Cette attestation comporte les nom, prénom, raison sociale du cocontractant et la signature de son représentant légal.

7 DISPOSITIONS APPLICABLES EN CAS DE MENACE SANITAIRE GRAVE APPELANT DES MESURES D'URGENCE

La menace sanitaire appelant des mesures d'urgence, notamment l'état d'urgence sanitaire déclaré en application des dispositions du code de la santé publique, est assimilée à un cas de force majeure dès lors que cette situation est inconnue des parties au moment de la signature de l'accord-cadre par l'acheteur ou que cette situation, bien que connue des parties, donne lieu à des mesures d'urgences nouvelles inconnues des parties au moment de la signature de l'accord-cadre par l'acheteur et ayant un impact direct sur l'exécution du contrat. Ces situations sont constitutives d'un « événement perturbateur » au sens du présent article.

L'évènement perturbateur fait obstacle à l'application de sanction, de pénalités contractuelles à l'égard du titulaire comme à la mise en œuvre de la responsabilité contractuelle des parties à raison de retards ou d'inexécution des obligations qui leur incombent, dès lors qu'est établi un lien de causalité entre l'évènement perturbateur et le retard ou l'inexécution.

La suspension de l'exécution des prestations peut être demandée à l'initiative de l'acheteur ou à l'initiative du titulaire. Dans ce dernier cas, c'est l'acheteur qui prend la décision de suspendre l'exécution des prestations.

Toute modification de la durée du marché ne peut résulter que d'un avenant.

Modalités de communications en cas de crise sanitaire :

En période de crise sanitaire, les réunions en présentiel peuvent être remplacées par des réunions à distance par tous moyens de téléconférence (audioconférence, visioconférence notamment).

8 CLAUSE DE RÉEXAMEN

Conformément à l'article R2194-1 du code de la commande publique, le montant maximum du présent marché sera augmenté de 10% dès que le montant maximum sera atteint. Le titulaire en sera informé.

Le pourcentage des clauses butoir et de sauvegarde pourrait être réévalué à la hausse et atteindre 10% par rapport au prix initial en cas de modification des conventions collectives.

CONTEXTE TECHNIQUE

L'Agence pour l'Informatique Financière de l'Etat (AIFE) a mis en place une solution interministérielle unifiée de gestion des déplacements temporaires nommée Chorus-DT qui nécessite auprès du titulaire un raccordement à son système d'information (SI). Compte tenu des avancées technologiques des environnements liés au voyage d'affaires, le titulaire devra faire preuve d'agilité afin de s'adapter aux évolutions éventuelles de l'outil proposé par l'AIFE.

Cet outil permet de dématérialiser :

- La gestion des ordres de mission et des états de frais ;
- L'achat de prestations auprès des agences de voyage (billetterie, hôtellerie, etc.) en mode online et offline ;
- La facturation et le paiement de ces prestations.

La solution Chorus-DT a été déployée sur l'ensemble des ministères concernés. Elle se caractérise par son interopérabilité avec les systèmes partenaires (agences de voyages, opérateur financier, SIRH ministériel) et par son intégration au système-cœur de Chorus (système comptable interministériel). Cette solution intègre un outil de réservation en ligne (SBT) qui est mis à disposition des ministères. La prestation de carte logée est requise pour toutes les commandes effectuées via Chorus-DT.

L'objectif des entités bénéficiaires est de commander 70 % de ses demandes online. Le prestataire doit renforcer l'accompagnement des utilisateurs au démarrage de l'accord-cadre pour permettre d'atteindre rapidement l'objectif.

A ce jour, les établissements publics bénéficiaires du présent marché n'utilisent pas la solution Chorus-DT.

9 DEFINITION ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

9.1 BILLETS D'AVION

Le titulaire effectue et garantit la réservation, l'émission et la délivrance des billets d'avion, y compris low cost, pour des trajets nationaux ou internationaux. Le titulaire détient un agrément IATA pour distribuer les prestations aériennes.

Pour les résidents corses, le titulaire effectue et garantit la réservation, l'émission et la délivrance des billets d'avion au tarif « résident Corse ».

9.2 BILLETS DE TRAIN

Le titulaire effectue et garantit la réservation, l'émission et la délivrance des billets de train pour des trajets nationaux ou internationaux, y compris les offres commerciales des régions (TER) et les offres low cost. Le titulaire détient un agrément SNCF pour distribuer les prestations ferroviaires.

9.3 BILLETS DE TRANSPORT MARITIME

Le titulaire effectue et garantit la réservation, l'émission et la délivrance des billets de transport maritime (dont ferry, navette fluviale, pirogue, ...) pour des trajets nationaux ou internationaux. Il doit être en capacité de réserver tous les moyens de déplacement maritime ou fluvial adaptés au contexte local.

9.4 LOCATION DE VEHICULES DE COURTE DUREE

Il s'agit de locations de véhicules de courte durée effectuées dans le cadre d'un déplacement professionnel en France ou à l'Etranger.

Le titulaire effectue et garantit les réservations de véhicule avec ou sans chauffeur et émet tout justificatif permettant la prise de possession du véhicule.

La location de véhicules de courte durée est concernée par une clause environnementale détaillée à l'article 5.3 du présent CCP. Les catégories de véhicules susceptibles d'être réservées et les taux de CO² à respecter par ces véhicules seront définis dans le cadre des politiques de voyage de chaque ministère.

Si une caution est demandée par le loueur, celle-ci devra être prise en charge par l'agence de voyage au moment de la réservation pour une location en France métropolitaine et outre-mer.

9.5 BILLETS DE BUS LONGUE DISTANCE

Le titulaire effectue et garantit la réservation, l'émission et la délivrance des billets de bus longue distance pour des trajets nationaux ou internationaux.

9.6 HEBERGEMENT

Les réservations d'hébergement concernent des chambres simples ou doubles ou des logements type appart-hôtels, répondant aux normes standards de sécurité et de qualité, en France ou à l'Etranger pour des voyageurs d'affaires.

Ces réservations d'hébergement sont prépayées par le titulaire pour le compte de l'acheteur. Le prépaiement comprend le tarif toutes taxes comprises (TTC) de la nuitée, du petit déjeuner et de la taxe de séjour quand cette dernière est due. Une transaction peut comprendre plusieurs nuitées. Ces éléments figurent sur le bon d'échange (« voucher ») délivré par le titulaire 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 ainsi que le numéro de téléphone d'assistance téléphonique sans frais dont la description du service figure ci-dessous.

Un service téléphonique d'assistance spécifique aux réservations d'hébergement effectuées par le titulaire **sans frais** 24/24 doit être mis en place dans les trois premiers mois qui suivent la date de notification de l'accord-cadre pour garantir l'assistance au voyageur qui rencontrerait un incident (surbooking, non prise en compte du prépaiement, différence de tarif par rapport au voucher, conditions d'hébergement insuffisante, ...) pendant son séjour. Cette prestation doit être comprise dans les frais de transaction liés à l'hébergement dans le BPU.

Dans le cas d'une réservation à l'étranger, le descriptif des prestations prépayées doit 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 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, l'acheteur se réserve le droit de choisir les hôtels au cas où l'offre proposée ne correspondrait pas à ses besoins.

Le titulaire devra, sur demande de l'acheteur, reprendre une pré-réservation déjà effectuée dans le cadre d'un déplacement officiel (G7, G20, etc.) pour confirmer la réservation et le règlement de la prestation (cf. BPU confirmation par voyageur et prépaiement). Les chambres peuvent se situer en France ou à l'étranger.

Une offre variée et suffisante, en catégorie et en nombre, d'hôtels (y compris d'hôtels indépendants) et d'appart-hôtels doit être proposée en France et à l'Etranger dans le respect des montants définis dans les politiques voyage de chaque entité bénéficiaire.

Cette offre intègre la géolocalisation des hôtels, permet les réservations par les outils de réservation en ligne et les annulations de réservation sans frais jusqu'à 18h00 la veille de la date de début de la prestation. Elle doit être enrichie tout au long de la durée de l'accord-cadre, notamment par l'intégration d'hôtels recommandés par l'acheteur sans frais.

Le titulaire assure tout au long de l'exécution de l'accord-cadre la qualité et la sécurité d'un niveau suffisant des hébergements et adaptés à des voyageurs d'affaires.

Les offres non modifiables, non annulables ne peuvent pas être proposées dans l'outil de réservation en ligne. Sur simple demande de l'acheteur, un hôtel ne répondant pas aux exigences minimales de qualité ou de sécurité devra être retiré de l'offre dans un délai de 5 jours ouvrés pour tous les bénéficiaires de l'accord-cadre sans frais.

L'offre hôtelière pourra intégrer la réservation des hébergements patrimoniaux, selon les mêmes modalités que celles précisées pour l'intégration des accords commerciaux (décrites à l'article 8.11 du présent CCP).

50 % des prestations réservées en hébergement le sont sur les conditions tarifaires des accords commerciaux négociés par la DAE.

9.7 DEMARCHES CONSULAIRES

Sur demande de l'acheteur, le titulaire réalise toutes les démarches consulaires (obtention de visas, autorisation de voyages) nécessaires à la réalisation des déplacements. L'acheteur envoie les documents nécessaires pour l'obtention des visas et le passeport au titulaire par courrier express suivi ou par coursier. Quand les démarches sont effectuées, le titulaire retourne l'ensemble des documents à l'acheteur dans un délai maximum de 2 jours ouvrés par courrier express suivi ou par coursier. Pour les demandes urgentes, les démarches sont effectuées en priorité et les documents sont retournés dans les plus brefs délais.

Le prix des démarches consulaires comporte notamment tous les frais de dossier et d'intermédiation de l'agence de voyages et de ses éventuels prestataires ainsi que les frais de retour des documents par courrier express suivi ou par coursier.

9.8 RESERVATION DE SALLES DE REUNION

A la demande de l'acheteur, le titulaire effectue la réservation de salles de réunion dans le cadre d'un déplacement professionnel.

9.9 AFFRETEMENTS PRIVES

Le titulaire effectue les réservations d'avions ou d'hélicoptères privés ou de tout autre moyen de transport (exemple : réservation de car avec chauffeur en France ou à l'Etranger) et les services associés notamment les prestations à bord.

Avant toute commande, le titulaire s'engage à soumettre deux propositions conformes à la prestation attendue dès lors qu'elles existent.

Le devis du titulaire propose un contrat d'assurance annulation spécifique pour ces vols privés.

Toutefois, en cas d'annulation d'un déplacement non couvert par un contrat d'assurance, le titulaire entreprend les démarches avec son prestataire pour limiter les coûts d'annulation ou obtenir un avoir sur une prochaine prestation.

9.10 RESERVATION DE GROUPE

Le titulaire du marché effectue la réservation de prestations de groupe (à partir de 10 personnes) et de prestations de groupe complexe (si groupe supérieur à 20 personnes), incluant la gestion de la liste des participants. Les devis préalables à la réservation doivent mentionner un numéro d'OM ou un numéro de bon de commande pour permettre le suivi des dossiers. Pour les prestations d'hébergement, la liste nominative des membres du groupe est transmise à l'établissement hôtelier. La prestation de service de groupe s'applique au BPU.

Selon les demandes, le traitement peut s'effectuer par des réservations individuelles de transport qui sont ensuite regroupées pour permettre les modifications individuelles de réservation éventuelles. Ce traitement est privilégié quand l'ensemble des prestations ne sont pas identiques (exemple : jour ou lieu de départ ou de retour différents selon les voyageurs). Dans ce cas, les lignes de prestations individuelles du BPU s'appliquent.

Les prestations de groupe ne peuvent comprendre que les réservations décrites dans le cadre des articles 9.1 à 9.8 inclus du présent CCP et n'intègrent pas les prestations de service liées à l'organisation de réunions évènementielles, de conventions ou de séminaires (par exemple : activité de groupe, traduction, interprétariat, cocktail, plateaux repas, sonorisation, ...).

9.11 ACCORDS COMMERCIAUX

Le titulaire du marché intègre dans ses systèmes d'information les accords commerciaux conclus entre les entités bénéficiaires et/ou la DAE et ses fournisseurs (compagnies aériennes, compagnies ferroviaires, prestations hôtelières, location de véhicules de courte durée, etc.).

Les tarifs liés à ces accords-commerciaux, sont nets de marge et de commission pour le titulaire.

Cette intégration s'effectue sans frais supplémentaires pour les titulaires des accords commerciaux et les entités bénéficiaires. Les frais liés aux paramétrage, interfaçage et usage du SBT dans le cadre de ces accords commerciaux sont à la charge du titulaire du présent marché. L'intégration s'effectue dans un délai maximum de quatre (4) semaines à compter de la date de la demande d'intégration.

Le titulaire du marché peut être amené à conclure des accords commerciaux à la demande et pour le compte des services bénéficiaires sans frais supplémentaire.

9.12 RACCORDEMENT ENTRE LE SI DE L'AGENCE DE VOYAGES ET CHORUS-DT

Le titulaire s'engage à raccorder son système de gestion des réservations et son système d'information au socle commun de l'outil de gestion des déplacements temporaires Chorus-DT pour les achats en mode « off line » et « online » et à mettre en place les interfaces nécessaires. Ce raccordement doit être achevé, au plus tard 13 semaines après la réunion de lancement du projet de raccordement initial.

Le détail des prestations attendues ainsi que les modalités de raccordement sont précisés en annexe 5 du présent document.

9.13 MISE A DISPOSITION D'UN SBT POUR LES BENEFICIAIRES NON RACCORDES A CHORUS-DT

Le titulaire met un SBT en mode SaaS à disposition des bénéficiaires non raccordés à Chorus-DT, avec un accès sécurisé par un mot de passe individuel ou mettant en œuvre un protocole d'authentification unique (SSO). Ce SBT dispose d'un circuit de validation avec a minima deux valideurs.

Le titulaire devra se mettre en conformité avec la politique de sécurité des systèmes d'information du bénéficiaire. Si ces développements nécessitent des développements informatiques complexes, ils peuvent faire l'objet d'un devis et d'une facturation.

Dans ce cadre, l'agence de voyages n'intervient pas dans la réservation mais peut accéder aux dossiers de réservation en consultation dans le cadre de son rôle d'assistance aux voyageurs, en amont ou pendant le voyage.

Le titulaire assure l'ensemble du paramétrage initial de sa solution SBT en fonction des politiques voyages de chaque bénéficiaire, qui seront précisées lors des réunions de lancement. Le titulaire réalise les supports de formation (tutoriel et mémo voyageur) et accompagne par téléphone les utilisateurs du SBT dans la prise de l'outil.

Le paramétrage initial inclut, a minima et sans être exhaustif au regard de ce qui est à réaliser dans la solution du titulaire :

- La création des structures organisationnelles
- Le paramétrage de la politique voyage et des règles d'affichage et de recherche
- Le chargement des profils voyageurs
- L'habilitation des utilisateurs (profil administrateur, chargés de voyage, voyageurs, etc.)
- Le paramétrage des workflow de validation
- Le paramétrage des accords commerciaux et la vérification du bon affichage dans le SBT
- La personnalisation de la page d'accueil avec liens vers des sites intranet et internet :
 - Site intranet de l'établissement public le cas échéant
 - Site internet du ministère des affaires étrangères
 - Tutoriel de formation pour l'utilisation du SBT
 - Numéro de téléphone de l'agence de voyages
 - Numéro de téléphone de l'assistance aux utilisateurs si différent de celui de l'agence de voyages.
- L'affichage en français des règles de voyage, des tarifs, des modalités d'échange et d'annulation.

La solution SBT proposée permet de réserver au minimum des prestations aériennes, y compris low cost, ferroviaires y compris SNCF, TER, Eurostar, Lyria, ..., d'hébergement et de location de véhicule de courte durée.

La réversibilité des données et des profils voyageurs doit être prise en compte dès la mise à disposition du SBT. Le titulaire constitue une base de données complète de l'intégralité des rubriques composant les profils voyageurs. Cette base de données doit pouvoir être visualisée, communiquée sur simple demande de l'acheteur et a minima deux fois : 6 mois et 1 mois avant la fin du marché.

La solution SBT proposée par le titulaire présente une ergonomie la plus simple d'utilisation possible. Les principales exigences d'ergonomie souhaitées par l'Etat sont décrites dans le tableau suivant :

Règles de navigation	Nombre d'écrans le plus réduit possible pour réaliser une tâche complète (ex : réserver un billet d'avion + location de véhicule + hébergement) Navigation entre les écrans intuitive Fil d'Ariane des étapes de réservation Possibilité de retour arrière en cours de réservation sans perte de saisie Récapitulatif complet de la réservation avant finalisation ...
Guidage des utilisateurs	Marquage pour distinguer les types d'offres (ex : conformes ou non aux politiques voyage, liées à un accord commercial) Affichage multimodal avec une grande exhaustivité des offres Fonctionnalités visant à faciliter l'usage de l'outil (par exemple : FAQ, infobulles, ...)
Langue	Traduction de l'ensemble des menus/boutons en français Traduction de l'ensemble des conditions de voyage (aériens en particulier) en français
Format de montant	Les montants s'affichent en euros ou en devises du pays visité et sont suivis du trigramme de la devise concernée

La solution SBT comprendra la possibilité d'effectuer des réservations avec un profil « invité » ; Cette possibilité sera notamment utilisée pour les réservations de prestations pour les mineurs et les détenus (se référer à l'article 9.16 du présent CCP).

Le titulaire prévoira la faculté pour les agents de sélectionner la prestation de garanties dans le SBT mis à disposition (se référer à l'article 9.23 du présent CCP).

En cas d'indisponibilité de l'outil, les coûts de transaction appliqués aux commandes offline sont les coûts de transaction online pendant la durée de l'indisponibilité.

Les entités bénéficiaires non raccordées à Chorus DT peuvent avoir leur propre outil de gestion des déplacements temporaires. Le raccordement technique et son coût associé avec le SBT proposé par le titulaire ne sont pas couverts par les prestations prévues au présent marché et seront donc à la charge des entités bénéficiaires concernées.

9.14 MODALITES DE COMMANDE DES PRESTATIONS

9.14.1 Commandes en ligne « online » (utilisation d'un outil de réservation en ligne – SBT)

a) Pour les bénéficiaires raccordés à Chorus-DT

Pour les bénéficiaires raccordés à Chorus-DT, le SBT utilisé est celui qui a été retenu par l'Administration hors du présent marché et il s'impose au titulaire. Cet outil est intégré à Chorus-DT (cf. annexe 5).

Pour les réservations de voyages « simples », la recherche et la réservation de voyage s'effectuent alors entièrement online via le SBT.

b) Pour les bénéficiaires non raccordés à Chorus-DT

Pour les bénéficiaires non raccordés à Chorus-DT, le SBT utilisé est celui qui est mis à disposition par le titulaire.

9.14.2 Commandes hors ligne « offline »

a) Pour les bénéficiaires raccordés à Chorus-DT

L'acheteur transmet au titulaire, via Chorus-DT pour les bénéficiaires raccordés à Chorus-DT, une demande de devis.

Quand la demande est adressée par Chorus-DT au titulaire, celui-ci doit retourner sa proposition via Chorus-DT selon le mode opératoire décrit en annexe 5.

Le devis mentionne deux propositions (si elles existent) avec les règles tarifaires associées en respectant les dates de voyage figurant sur la demande de devis et la politique voyage associée. Le titulaire oriente en première proposition le choix de l'agent réservataire vers la proposition la plus économique, à qualité équivalente. Dans le cas où une deuxième proposition n'existe pas ou à la demande expresse du voyageur d'avoir une seule proposition, le devis comprend obligatoirement un commentaire justificatif (exemple : pas de contre-proposition pertinente).

Pour le transport, quel que soit le mode de transport utilisé, si la demande de devis précise un horaire, les horaires des deux propositions ne doivent pas se situer à plus de 3 heures de l'horaire pour un trajet international et à plus de 1h30 pour un trajet national, sauf modalités différentes définies dans la politique voyage concernée.

Les propositions peuvent émaner du même transporteur particulièrement pour le train.

Pour les prestations hôtelières, les propositions doivent être au plus près des contraintes financières de la politique voyage du voyageur et du lieu de rendez-vous ; celui-ci sera précisé par l'acheteur en commentaire de la demande.

Le devis précise le coût de la prestation proposée et payée au transporteur ou au prestataire hôtelier. Le coût de la prestation agence correspond au prix de transaction, selon la transaction, mentionné au BPU.

Les conditions tarifaires et les modalités d'échange et de remboursement associées doivent être clairement précisées sur chaque devis. En cas d'absence de précision sur le caractère non-remboursable d'un billet, le service bénéficiaire est susceptible de demander le remboursement du billet au titulaire.

A réception du devis, l'acheteur notifie son accord par la validation de la proposition issue de Chorus-DT, sinon par la transmission d'un bon de commande validé qui précise notamment :

- le numéro d'ordre de mission
- le numéro du service exécutant
- le numéro du marché
- le numéro de compte auprès du titulaire
- le nom et le prénom du bénéficiaire des prestations commandées
- la désignation et la quantité des prestations commandées
- les dates de départ et de retour prévues
- la référence au devis
- le prix correspondant hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC)
- le montant total du bon de commande.

Le titulaire privilégie la délivrance d'e-billets pour les prestations de transport et de bons d'échange sous format dématérialisé pour les prestations d'hébergement et de location de véhicule de courte durée.

Ils sont transmis aux adresses de messagerie électronique communiquées par l'acheteur, de préférence à celle du voyageur avec le cas échéant une copie au chargé de voyages.

b) Pour les bénéficiaires non raccordés à Chorus-DT

L'acheteur transmet au titulaire, pour les bénéficiaires non raccordés à Chorus-DT, une demande de devis par courriel.

Le mode opératoire du titulaire pour élaborer le devis est identique à celui des services des bénéficiaires raccordés à Chorus-DT.

Un document unique de demande de devis et de bon de commande est défini lors du déploiement du marché.

9.14.3 Modification, échange ou annulation de billets et réservations

Billetterie aérienne, ferroviaire et maritime :

En cas d'erreur du titulaire dans l'émission du billet, le titulaire est tenu de prendre en charge la différence de prix en cas de hausse de prix lors de la réémission du billet sans mise en demeure préalable.

Au vu d'une demande de modification ou d'annulation partielle ou totale présentée par l'acheteur, le titulaire s'engage à modifier ou annuler la commande initiale et le cas échéant à émettre les avoirs correspondants. En cas de billetterie non modifiable et non remboursable, le titulaire récupère les montants des taxes aériennes liés aux billets non utilisés et rembourse l'acheteur. Les modifications ou annulations avant émission du billet sont effectuées sans frais.

Les « bons de caisse » émis par les compagnies ferroviaires lors d'une modification de billet émis par l'agence de voyages et effectuée par le voyageur en gare font l'objet d'un avoir et cette opération génère un frais de modification tel que prévu au BPU.

Réservations hôtelières :

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 ») peuvent

faire l'objet de frais d'annulation facturés à l'acheteur par l'hôtelier. Leur montant est communiqué à l'acheteur au moment de la réservation.

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, excepté les réservations effectuées offline soumises à des conditions d'annulation ou de remboursement plus restrictives et précisées et validées expressément par l'acheteur avant la réservation.

Réservations de location de véhicules de courte durée :

Au vu d'une demande de modification ou d'annulation partielle ou totale présentée par l'acheteur, le titulaire modifie ou annule la commande initiale sans frais.

9.14.4 Commande des UO raccordement/évolution Chorus DT

Les bons de commande sont émis par chaque bénéficiaire et sont notifiés par tout moyen dématérialisé permettant d'en accuser date de réception certaine.

Chaque bon de commande respecte les dispositions de l'article 4.5.2 du présent CCP.

9.15 SPECIFICITES DES PRESTATIONS DESTINEES AUX VOYAGEURS DE LA CATEGORIE VIP

Les voyageurs de la catégorie VIP se compose notamment :

- des ministres,
- des secrétaires d'État,
- des membres des cabinets ministériels,
- des membres d'une délégation ministérielle,
- et toute personne désignée comme appartenant à la catégorie VIP ou qui serait amenée à se retrouver dans la catégorie VIP de manière temporaire.

La qualité de service attendue, quelle que soit la nature de la prestation sollicitée, est supérieure pour cette catégorie de voyageurs. Toutes les prestations doivent être complétées par tout conseil permettant de simplifier et d'optimiser l'organisation du déplacement.

Afin de réaliser ces prestations de qualité supérieure, le titulaire assure notamment :

- L'individualisation du traitement des voyageurs,
- La plus grande réactivité face aux imprévus liés aux déplacements,
- Le respect strict des délais d'exécution demandés y compris en cas d'urgence,
- La proximité des réservations hôtelières et des lieux des rendez-vous,
- À la demande, le placement groupé des voyageurs dans les transports et les hébergements,
- La gestion des listes d'attente et la demande de priorité auprès des compagnies aériennes,
- L'exactitude des itinéraires demandés,
- Le traitement en urgence des modifications,
- L'alerte sur l'arrivée à échéance des options posées,
- Le contrôle systématique des dossiers et des prépaiements,
- La confidentialité des voyages (anonymisation des informations).

Le titulaire prendra, à la demande de l'Administration, toutes les mesures nécessaires pour garantir l'anonymisation de certains voyageurs et la confidentialité des données liées à la réservation.

Ainsi, l'Administration pourra ne pas communiquer le nom de certains voyageurs (réservation sous un pseudonyme générique par exemple) pour les réservations hôtelières, ferroviaires et aériennes, dans la limite des règles de sécurité des compagnies aériennes et ferroviaires.

Pour les cabinets ministériels uniquement, un point de l'activité journalière sera effectué quotidiennement ou hebdomadairement selon les spécificités précisées au cahier des charges du marché subséquent.

Les délais d'exécution maximum sont les suivants :

- Présentation d'un devis, 4 heures ouvrées à compter de la demande de l'acheteur (à compter de la réception de l'appel téléphonique ou du courriel),
- Réservation d'un déplacement, 2 heures ouvrées à compter de la validation écrite du devis,
- Émission des billets ou bon d'échange, 30 minutes ouvrées à compter de la validation de la réservation.

Toutefois, en cas d'urgence pour un départ le jour même ou le lendemain, la finalisation d'un déplacement doit intervenir dans un délai de 2 heures ouvrées maximum à compter de la demande de l'acheteur.

Par dérogation, concernant le cabinet du Premier Ministre, le titulaire s'engage à mettre en place un dispositif spécifique et personnalisé (conseiller voyage, ligne téléphonique, numéro de téléphone mobile dédié, émission des titres de transport immédiats sur demande, constitution de fiches horaires hebdomadaires pour des prestations de train ou d'avion, ...) pour une continuité de service H24.

Par dérogation au circuit de validation classique, les billets pourront être émis sans numéro d'ordre de mission avec régularisation sous 48h auprès de l'agence pour les cabinets ministériels et leurs délégations.

Le prestataire interviendra auprès des transporteurs et établissements hôteliers afin de garantir que les officiers soient positionnés à proximité immédiate des ministres.

Le titulaire agit en qualité de conseil auprès du pouvoir adjudicateur. À ce titre, il privilégie pour chaque déplacement les allers-retours sur une même compagnie en identifiant les conditions tarifaires les plus adaptées.

9.16 SPECIFICITES DES PRESTATIONS DESTINEES AUX VOYAGEURS DE LA CATEGORIE STANDARD

La catégorie Standard regroupe l'ensemble des agents dès lors qu'ils ne relèvent pas de la catégorie VIP.

Un agent de l'État ou toute personne désignée expressément par l'acheteur de la catégorie Standard peut se retrouver dans la catégorie VIP de manière temporaire.

La catégorie standard inclut les déplacements de mineurs de 12 ans et plus placés sous l'autorité de la Direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ) du ministère de la Justice. Ces mineurs voyagent seuls ou accompagnés d'éducateurs.

La catégorie standard inclut également de manière occasionnelle les déplacements de personnes détenues accompagnées d'agents pénitentiaires.

La catégorie standard inclut également les déplacements et l'hébergement des agents armés (équipes cynotechniques, douaniers, officiers de sécurité, etc.). Le titulaire veillera à référencer des hôtels avec parking sécurisés, coffre et accueil de chiens. Le titulaire précise dans son offre les modalités de prise en charge de ces demandes spécifiques.

Les délais d'exécution maximum sont les suivants :

- Présentation d'un devis, 8 heures ouvrées à compter de la demande de l'acheteur (à compter de la réception du courriel),
- Réservation d'un déplacement, 8 heures ouvrées à compter de la validation écrite du devis,
- Émission des billets ou bon d'échange, 4 heures ouvrées à compter de la validation de la réservation.

Toutefois, en cas d'urgence pour un départ le jour même ou le lendemain, la finalisation d'un déplacement doit intervenir dans un délai de 4 heures ouvrées maximum à compter de la demande de l'acheteur.

Toutes les prestations doivent être complétées par tout conseil permettant de simplifier et d'optimiser l'organisation du déplacement.

9.17 VOYAGEURS EN SITUATION DE HANDICAP

L'acheteur avertit le titulaire de la présence de voyageurs en situation de handicap.

Le titulaire 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 veille à proposer des solutions d'hébergement adaptées et à proximité des moyens de transport en commun ou de leur lieu de déplacement professionnel.

9.18 PLATEAU D'AFFAIRES SEMI-DEDIE POUR LA CATEGORIE STANDARD ET DEDIE POUR LA CATEGORIE VIP

9.18.1 Plateau d'affaires semi-dédié pour la catégorie standard

Le titulaire met à la disposition des bénéficiaires une équipe semi-dédiée d'agents de voyages expérimentés et désigne des référents identifiés par ministère.

Cette équipe est organisée via un plateau d'affaires, joignable uniquement par téléphone (via un numéro de téléphone non surtaxé) et par courriel, du lundi au vendredi de **8h00 à 21h00**.

Elle répond à l'ensemble des demandes de services sur l'ensemble des prestations attendues pour les demandes spécifiques ou les voyages complexes ou lorsque la solution de réservation en ligne n'est pas opérationnelle.

L'équipe semi-dédiée traite également de tout l'après-vente.

Un plan de secours est mis en place par le titulaire en cas d'indisponibilité du plateau d'affaires.

Pour les conseillers voyages dont la langue maternelle n'est pas le français, le titulaire garantit qu'ils disposent d'un niveau de français minimum C1 selon le cadre européen commun de référence pour les langues (CERCL).

9.18.2 Plateau d'affaires dédié pour la catégorie VIP

Le titulaire met à la disposition des bénéficiaires une équipe dédiée d'agents de voyages expérimentés et désigne des référents identifiés par ministère afin d'apporter la qualité de service et la réactivité nécessaire.

Cette équipe est organisée via un plateau d'affaires, joignable uniquement par téléphone (via un numéro de téléphone non surtaxé) et par courriel, du lundi au vendredi de **8h00 à 21h00**.

Une permanence téléphonique est assurée le **samedi** de **9h00 à 18h00** sans surcoût.

Elle répond à l'ensemble des demandes de services sur l'ensemble des prestations attendues pour les demandes spécifiques ou les voyages complexes ou lorsque la solution de réservation en ligne n'est pas opérationnelle.

L'équipe dédiée traite également de tout l'après-vente.

Un plan de secours est mis en place par le titulaire en cas d'indisponibilité du plateau d'affaires.

Pour les conseillers voyages dont la langue maternelle n'est pas le français, le titulaire garantit qu'ils disposent d'un niveau de français minimum C1 selon le cadre européen commun de référence pour les langues (CERCL).

9.19 SERVICE D'ASSISTANCE A DISTANCE (H24)

Le titulaire met à disposition un service d'assistance à distance, disponible en dehors des horaires d'ouverture du plateau d'affaires précisés dans le cadre de réponse technique du titulaire, qui assure la continuité du service 7 jours/7 et 24h/24 au moyen d'un numéro téléphonique spécifique non surtaxé. Pour les conseillers voyages dont la langue maternelle n'est pas le français, le titulaire garantit qu'ils disposent d'un niveau de français minimum C1 selon le cadre européen commun de référence pour les langues (CERCL).

Le titulaire s'engage à une communication bi-quotidienne (à 8h et 21h) des dossiers en cours entre les équipes des services standards/VIP et le service H24.

Ce service, ouvert à l'acheteur, comme aux voyageurs, a vocation à résoudre les difficultés rencontrées par les voyageurs, à apporter toute modification aux dossiers en cours, voire à passer de nouvelles commandes. Ce service est en capacité d'émettre des billets d'avion et de train et d'effectuer des réservations hôtelières.

La liste des bénéficiaires est portée à la connaissance du titulaire lors de la phase de déploiement des marchés subséquents et mise à jour régulièrement pendant l'exécution des marchés, a minima une fois par semestre par marché subséquent.

9.20 DISPOSITIF DE REMONTEE DES LITIGES

Le titulaire proposera un dispositif de remontée et de suivi des litiges des utilisateurs.

9.21 CHOIX DES TRANSPORTEURS

Le titulaire s'engage à faire transporter les agents de l'acheteur dans les meilleures conditions de prix, de sécurité, de sûreté et de rapidité conformément aux politiques voyage définies par l'acheteur et aux besoins exprimées par celle-ci.

a) Tarifs des transporteurs

Le titulaire s'engage à faire bénéficier l'acheteur 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 **low cost**, tarifs restrictifs des compagnies ferroviaires, etc.).

La référence retenue pour la mesure de la performance sur l'aérien est le plein tarif FLEX FARE IATA (Association internationale des transporteurs aériens) pour les transports internationaux.

b) Sécurité et sûreté des transporteurs

Pour assurer l'exécution des prestations, le titulaire peut recourir aux transporteurs de son choix en s'assurant que ces derniers respectent :

- Les normes nationales et internationales en vigueur en matière de navigation aérienne, de sécurité et de sûreté du transport aérien ;
- Les pratiques et procédures appliquées par les entreprises de transport aérien membres de l'IATA.

Cependant, pour certaines destinations insuffisamment desservies par les compagnies aériennes assurant des services réguliers, le titulaire peut utiliser une compagnie non adhérente à l'IATA après s'être assuré que cette dernière respecte les normes de sécurité et de sûreté aéronautiques nationales et internationales et en avoir demandé l'autorisation écrite à l'acheteur.

En cas de doute quant à la sécurité et la sûreté du transport aérien assuré par une compagnie aérienne (qu'elle soit adhérente à l'IATA ou pas), il appartient au titulaire de solliciter l'agrément du haut fonctionnaire de défense et de sécurité du ministère ou de l'établissement public concerné et, le cas échéant, du ministère chargé des transports (DGAC), dont les coordonnées seront communiquées par l'interlocuteur du ministère ou de l'établissement public concerné sur demande du titulaire. Si aucune compagnie aérienne n'est en mesure d'effectuer le transport demandé, le titulaire doit aviser le service à l'origine de la commande de la prestation de l'impossibilité d'effectuer la mission dès qu'il a connaissance de l'information.

Dans tous les cas, les parties doivent s'informer mutuellement de la survenance de tout événement pouvant affecter la bonne exécution des prestations par tout moyen et se consultent sur les mesures à prendre pour y remédier.

c) Poids des bagages

Les voyageurs pourront transporter des bagages en soute et en cabine selon les quotas fixés par chaque compagnie, et dans la limite totale (cabine et soute) fixée par la réglementation applicable aux personnels de l'Etat (actuellement fixée à 40 kg par voyageur par le décret n°53-511 du 21 mai 1953).

Les devis comprendront le nombre de bagages et le poids des bagages compris dans le tarif du billet. Si le transport d'un bagage génère un prix additionnel, celui-ci devra être précisé dans le devis.

d) Services personnalisés

Le titulaire propose et délivre des bons pour service divers (« Miscellaneous Charge Order » - MCO) ou document multi-usage (MDP) en cas, notamment, de :

- Excédents de bagages liés au transport de matériel lié à l'activité professionnelle,
- Transport d'animaux lié à l'activité professionnelle du voyageur,
- Transport en fret de bagages non accompagnées,
- Transport de matériels spécifiques.

Le titulaire répond à toutes demandes spécifiques dès lors que celles-ci sont indissociables du déplacement.

9.22 DELIVRANCE DE CARTES DE REDUCTION VOYAGEURS

Le titulaire propose et délivre, après accord de l'acheteur, les cartes d'abonnement et de tarifs réduits (avion, train, hôtel, location de véhicules, ...) lorsque cela se justifie. Il procède aussi au renouvellement sur demande de l'acheteur.

Le titulaire s'engage à adresser à chaque ministère et à la DAE une fois par semestre (en juillet et en janvier) la liste des voyageurs qui en raison de leur fréquence de déplacement seraient éligibles à l'achat d'une carte d'abonnement pour réduire les dépenses. Ce fichier sera sécurisé par un mot de passe communiqué par un envoi séparé.

9.23 DELIVRANCE DES ASSURANCES ET ASSISTANCE 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 pour tous les bénéficiaires quelle que soit leur nationalité. 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). Les déplacements sont garantis dès que le missionné quitte son domicile depuis son départ jusqu'à son retour 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 avec le détail des garanties couvertes sera joint dans l'offre du titulaire avec les modalités tarifaires et de souscription associées par billet. Les bénéficiaires envisagent de souscrire cette garantie pour les déplacements hors Union Européenne. Le titulaire proposera le recours à cette garantie en option à chaque déplacement. Les bénéficiaires souhaitant rendre systématique la souscription à cette garantie le mentionneront dans leur marché subséquent.

9.24 INFORMATIONS RELATIVES AUX FORMALITES DE VOYAGE

Le titulaire informe simultanément par tout moyen adapté l'acheteur 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.

Le titulaire met en place un système de veille permettant la diffusion à l'attention des chargés de voyage d'information sur les événements, difficultés et incidents de toute nature pouvant perturber l'acheminement et/ou le séjour des voyageurs sur le territoire métropolitain, en Europe et à l'international (grèves de transporteur, catastrophe naturelle ...).

Par ailleurs, le titulaire est en capacité de localiser au vu des données de réservation, dans l'heure qui suit la demande de l'acheteur, l'ensemble des voyageurs en déplacement.

9.25 PAIEMENT DIRECT DES FOURNISSEURS

Le titulaire assure le paiement direct et systématique des fournisseurs (compagnies aériennes, compagnies d'assurances, loueurs de voiture, prestations hôtelières, etc.) sans surfacturation.

Les « mark-up » correspondant à la revente par l'agence de billets à un prix plus élevé que le prix public ou le prix négocié par la DAE **sont interdits, sous peine de résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire.**

Un audit pourra être effectué chaque année sur des dossiers de voyage.

Le titulaire assure au minimum une **parité de prix** entre son offre (à conditions égales en incluant l'ensemble des frais et taxes) et l'offre publique voyage d'affaires proposée par les transporteurs aériens, ferroviaires et Booking pour l'hébergement.

L'Administration se réserve la possibilité de réaliser des audits et d'appliquer des pénalités associées.

10 PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE FACULTATIVE : GEOLOCALISATION DES AGENTS

Une prestation de géolocalisation hors Union européenne (UE) des agents dans le monde pourra être proposée par le titulaire. Cette prestation portera sur :

Une **assistance médicale accessible 24h/24 et 7j/7**, afin de permettre aux agents en déplacement d'obtenir rapidement une orientation médicale fiable, une aide à la prise en charge locale ou, le cas échéant, une coordination en vue d'une évacuation sanitaire ou médicale.

Une **assistance sécurité 24h/24 et 7j/7** permettant de disposer d'un appui spécialisé en cas d'incident sécuritaire, de crise locale, de troubles civils, de menace particulière ou de dégradation rapide du contexte dans le pays de déplacement.

Des alertes en temps réel à destination des voyageurs, afin de les informer rapidement d'un événement susceptible d'affecter leur sécurité ou la continuité de leur mission : crise politique, manifestation, attentat, catastrophe naturelle, crise sanitaire, fermeture d'infrastructures ou évolution brutale des conditions locales.

Un dispositif de **suivi des voyageurs en temps réel**, dans une logique de protection des agents et d'appui à la gestion de crise. Il permettrait, en cas d'événement, d'identifier les personnels potentiellement exposés, de les contacter rapidement, de recueillir une confirmation de sécurité et de faciliter la coordination avec les services compétents du ministère.

Pour les déplacements en zones sensibles, une prestation de **conseil sur les itinéraires, les hébergements et les modalités de déplacement local**. Ces éléments contribueront à réduire l'exposition des agents à certains risques opérationnels, notamment lors des trajets, du choix des hôtels ou de l'organisation logistique de la mission.

11 SUIVI DES PRESTATIONS

11.1 SUIVI COMMERCIAL ET REVUE DE CONTRAT

Pour les besoins de l'exécution de chaque marché subséquent, le titulaire désigne un interlocuteur à la notification de chaque marché subséquent.

Le suivi commercial s'effectue avec cet interlocuteur qui organise au minimum :

- Une réunion de lancement avec la DAE et le ministère de la Justice sur l'ensemble du périmètre de l'accord-cadre, à sa notification, et une réunion de lancement avec chaque ministère, à la notification de chaque marché subséquent ;
- Réunions d'avancement autant que nécessaire pour la phase d'implémentation et lors du premier trimestre d'exécution des prestations ;
- Une réunion de retour d'expérience après 3 mois de déploiement pour chaque marché subséquent. Le titulaire présente un état des lieux du déploiement des entités bénéficiaires et des établissements publics (déploiement du SBT, création des cartes logées et vérification du dépôt des premiers ROP dans Chorus-DT et Chorus Pro) ;
- Une revue de compte semestrielle avec la DAE sur l'ensemble du périmètre de l'accord-cadre et une revue de compte annuelle avec chaque ministère ;
- Une revue de compte trimestrielle avec l'organisme financier et chaque ministère.

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

Les comptes-rendus sont rédigés par le titulaire.

11.2 TRANSMISSION ET SAUVEGARDE DES DONNEES PAR TRANSACTION

Pour chaque billet de transport vendu, le titulaire sauvegarde et certifie les éléments tarifaires justifiant de ses recherches pendant toute la durée du marché subséquent.

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

- 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 l'acheteur.

11.3 COMMUNICATION DE DONNEES STATISTIQUES

11.3.1 Transmission trimestrielle

Le titulaire transmet trimestriellement sous format PDF et format excel ou powerpoint (au plus tard le 20 avril, 20 juillet, 20 octobre et 20 janvier) au ministère de la justice et à la DAE ainsi qu'à chaque interlocuteur désigné des tableaux statistiques conformes aux modèles figurant en annexe 1 au présent CCP ainsi qu'un récapitulatif annuel (au plus tard le 30 janvier qui suit l'année concernée).

Le titulaire transmet le TOP 10 des axes aériens et ferroviaires selon les niveaux suivants :

domestique, air continental, air international pour chaque niveau :

total pour l'ACIM

total par marché subséquent

total par entité de facturation (= une carte logée = un compte)

11.3.2 Transmission annuelle

Le titulaire transmet, annuellement (au plus tard le 10 février de chaque année) au ministère de la justice et à la DAE ainsi qu'à chaque interlocuteur dédié des tableaux statistiques sur les éléments suivants :

Emission de CO2 :

Description de la méthode de quantification, des outils et des valeurs de référence utilisés.

- La quantité de kgCO2eq. moyenne par agent, rejetée dans les déplacements
- Le kilométrage annuellement parcouru. Cette quantification doit distinguer le kilométrage selon le mode de transport : aérien (domestique, continental, international) et rail (domestique, international) pour chaque niveau :
 - total pour l'ACIM
 - total par marché subséquent
 - total par entité de facturation (= une carte logée = un compte)
- Le prix payé par le ministère 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 annuel émis. Cette quantification doit :
o distinguer les émissions selon le moyen de transport aérien (domestique, air continental, air international) et rail (domestique, international,) pour chaque niveau :

total pour l'ACIM

total par marché subséquent

total par entité de facturation (= une carte logée= un compte)

- Nombre de trajets allers aérien et rail

total pour l'ACIM

total par marché subséquent

total par entité de facturation (= une carte logée= un compte)

Location de véhicules :

- Le pourcentage annuel par entité bénéficiaire d'utilisation de véhicules propres « hybrides et électriques » ;
- Une analyse des évolutions annuelles de la proportion de véhicules propres utilisés dans le cadre du présent marché est réalisée par l'entité bénéficiaire. Des actions de progrès sont proposées par le titulaire en cas de baisse constatée dans le recours aux véhicules propres par les entités bénéficiaires ;

Structures hôtelières :

- Le pourcentage annuel de structures hôtelières engagées dans des démarches environnementales auxquelles les agents de l'Etat ont eu recours. Une distinction doit être apportée pour les structures hôtelières bénéficiant d'un écolabel.

Formation sous statut scolaire (collégiens/lycéens) :

Le nombre de stages de collégiens et de lycéens effectués chaque année et le nombre d'heures correspondantes.

D'autres éléments statistiques pourront être demandés à tout moment (sous format PDF et sous format excel) sans frais additionnel. Ces statistiques devront être communiquées dans les 15 jours suivant la demande.

Les données statistiques seront également mises à disposition via un outil ou une plateforme dématérialisée, avec un accès sécurisé par un mot de passe individuel ou mettant en œuvre un protocole d'authentification unique (SSO).

En cas de changement d'outil de reporting de facturation ou de statistiques, le titulaire s'engage à prévenir toutes les entités bénéficiaires du marché dans les deux mois précédents. Le titulaire communiquera les nouveaux accès et modes opératoires avant l'ouverture du nouveau service.

11.4 INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE

Les indicateurs de qualité de service sont définis en annexe 2 du présent CCP.

En cas d'insuffisance de qualité de service constaté du plateau d'affaire, les pénalités de l'article 5.7 du présent CCP s'appliquent.

Le titulaire transmet à la DAE et à chaque ministère mensuellement (au plus tard le 20 du mois suivant) les mesures des indicateurs de qualité de service par marché subséquent.

En cas de non-respect du délai de transmission des indicateurs, les pénalités de l'article 5.7 du présent CCP s'appliquent.

11.5 ENQUETES DE SATISFACTION AUPRES DES CLIENTS INTERNES

Une enquête de satisfaction est menée par le titulaire chaque année auprès de 35 chargés de voyage de l'acheteur minimum et de 45 voyageurs minimum selon un échantillon représentatif de la catégorie VIP et de la catégorie standard choisis par les marchés subséquents. La liste des questions et le panel sont soumis pour validation du ministère de la justice et/ou de la DAE au préalable par courriel. La présentation des résultats est intégrée à la revue de compte annuelle.

En cas de taux de satisfaction inférieur à 70% pour la catégorie standard ou 85% pour les VIP, le titulaire encourt une pénalité.

12 DEROGATIONS AU CCAG-FCS

Les dérogations au CCAG-FCS sont présentées dans le tableau récapitulatif des dérogations ci-après :

Article du présent CCP	Article du CCAG auquel il est fait dérogation	Commentaire - objet de la dérogation
2.13.1	3.4.1	Représentants du titulaire désignés dans l'offre du titulaire
2.14	23	Interdiction des ordres de service
4.3	13.3.2	Délai pour formuler par écrit une demande de report de délai d'exécution
4.5.1	13.1.2 3.7.2	Point de départ du délai d'exécution des bons de commande Délai pour formuler des observations sur le bon de commande
5.4	5.2	En cas de traitement de données à caractère personnel, respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel
5.7	14.1, 14.1.2 et 14.1.3	Modalités de calcul des pénalités de retard, plafonnement des pénalités annuelles et non exonération des pénalités inférieures à 1000 euros pour l'ensemble du marché

13 ANNEXES AU CCP

Annexe 1 :	Reporting
Annexe 2 :	Indicateurs de qualité de service
Annexe 3 :	Guide d'utilisation de la carte voyageur (logée)
Annexe 4 :	Liste des bénéficiaires
Annexe 5 :	Modalités de raccordement à Chorus-DT
Annexe 6 :	Exemple d'engagement de confidentialité