**MARCHE PUBLIC (ACCORD-CADRE MONO-ATTRIBUTAIRE) DE SERVICES**

**CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES**

**(CCP)**

**Marché n° MF22-16CCI**

**CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE MAYOTTE**

**(CCIM OU POUVOIR ADJUDICATEUR)**

Place Mariage, CS 73904,

97641 Mamoudzou cedex, Mayotte

Prestations d’agences de voyages pour des séjours linguistiques et autres événements organisés par la Chambre de Commerce et d’Industrie de Mayotte.

*Marché à procédure* *formalisée (appel d’offres ouvert) en application des articles L. 2124-2 et R. 2124-2 du Code de la commande publique,* *L2125-1, R2162-1 à 6 et R2162-13 à 14 du Code de la commande publique*

Le présent CCP comporte 1**6** pages numérotées de **1** à 1**6**

Il est complété de l’annexe suivante :

- BPU – Agence de Voyage

Table des matières

[ARTICLE 1. OBJET ET ETENDUE DE LA CONSULTATION 4](#_Toc110579624)

[Article 1.1. Objet du marché 4](#_Toc110579625)

[Article 1.2. Mode de passation 4](#_Toc110579628)

[Article 1.3. Type de contrat 4](#_Toc110579629)

[Article 1.4. Durée et délais d’exécution 4](#_Toc110579630)

[Article 1.5. Modification du marché 4](#_Toc110579631)

[Article 1.6. Documents du marché 4](#_Toc110579632)

[ARTICLE 2. BESOINS A SATISFAIRE, RESULTATS ATTENDUS 5](#_Toc110579633)

[Article 2.1. Présentation du marché 5](#_Toc110579634)

[Article 2.2. Lieu de réalisation 9](#_Toc110579635)

[ARTICLE 3. MODALITES D’EXECUTION 10](#_Toc110579636)

[ARTICLE 4. CONTENU ET FORME DES PRIX – FACTURATION / REGLEMENT 10](#_Toc110579637)

[Article 4.1. Contenu des prix 10](#_Toc110579638)

[Article 4.2. Forme des prix 10](#_Toc110579639)

[Article 4.3. Variation des prix 10](#_Toc110579640)

[Article 4.4. Avance 10](#_Toc110579641)

[Article 4.5. Facturation/Règlement 11](#_Toc110579642)

[Article 4.6. Délai de paiement 12](#_Toc110579643)

[ARTICLE 5. OBLIGATIONS DU TITULAIRE 12](#_Toc110579644)

[Article 5.1. Assurances 12](#_Toc110579645)

[Article 5.2. Devoir d’information et de conseil 12](#_Toc110579646)

[ARTICLE 6. REPRESENTANT DE LA CCIM 14](#_Toc110579647)

[ARTICLE 7. MESURES COERCITIVES 14](#_Toc110579648)

[ARTICLE 9. CO-FINANCEMENT DE L’OPERATION 16](#_Toc110579649)

[ARTICLE 10. CONTENTIEUX ET REGLEMENT DES LITIGES 16](#_Toc110579650)

[ARTICLE 10. DEROGATIONS AU CCAG-FCS 16](#_Toc110579651)

# OBJET ET ETENDUE DE LA CONSULTATION

## Objet du marché

## La CCIM organise des séjours linguistiques en Afrique de l’EST (Mozambique, Tanzanie et au Kenya) avec un départ de Mayotte et des événements ou participe à des rencontres, aussi bien en France métropolitaine ou sur ses territoires d’outre-mer que dans le reste du monde. Ces activités nécessitent des déplacements internationaux et locaux des élus, des agents, apprenants et de certains prestataires.

## La CCIM souhaite disposer d’un interlocuteur unique pour centraliser les réservations et fournir les titres de transport aérien locaux ou internationaux, de location de véhicules et de prestations d’hébergement nécessaires à l’exécution des missions ou séjours des élus, des agents de la CCIM, des apprenants et des prestataires ou intervenants pris en charge par la CCIM.

## Mode de passation

La procédure de passation utilisée est la procédure formalisée (appel d’offres ouvert) en application des articles L. 2124-2 et R. 2124-2 du Code de la commande publique.

## Type de contrat

En préambule, il convient de noter que les données présentées dans ce cahier des charges sont fournies à titre indicatif et qu’elles ne représentent aucunement un engagement de la CCIM envers quelque prestataire que ce soit. Le marché prend la forme **d’un accord-cadre à bons de commande avec un maximum fixé à 600 000 €** en application des articles L2125-1, R2162-1 à 6 et R2162-13 à 14 du Code de la commande publique.

L’ensemble des prestations fait l’objet d’un marché unique.

## Durée et délais d’exécution

Délai global du marché :

Le contrat est conclu pour une durée initiale de 12 mois à compter de la date de notification.

L'accord-cadre est reconductible de manière tacite, 3 fois, pour une période de 12 mois, soit une durée maximale de 4 ans.

Délai des bons de commande :

Le délai d'exécution des prestations est fixé pour chaque bon de commande. Il tient compte de la nature et de la quantité des prestations à réaliser.

Le délai court à compter de la date prescrite par le bon de commande ou, à défaut, à compter de la réception du bon de commande par le titulaire.

## Modification du marché

Le cas échéant, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de recourir aux articles R. 2194-1 et suivants du Code de la commande publique quant à la modification du marché.

## Documents du marché

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

* L’acte d’engagement (AE) et ses annexes, signés et paraphés (pièce particulière) ;
* Le présent cahier des clauses particulières (CCP), signés et paraphés (pièce particulière) ;
* Le cahier des clauses administratives générales relatif aux Fournitures Courantes et Services (arrêté du 30 mars 2021) dans sa version en vigueur au lancement de la consultation,ci-après le « **CCAG-FCS »** (pièce générale) ;
* Le bordereau des prix unitaires signé et paraphé (pièce particulière) ;
* Le mémoire technique de l’offre du titulaire, comprenant une présentation de l’offre de prestation de l’agence de voyage, des membres de l’équipe amenés à intervenir dans le cadre du marché et ses expériences passées, certifications qualités…, une présentation de la procédure interne de prise de commande, du dispositif d’évaluation des stagiaires et d’une explication de sa compréhension du contenu et des enjeux de la mission objet du marché, ainsi que les attentes de la CCIM. En outre, le mémoire technique devra fournir un descriptif des moyens techniques spécifiques mobilisés pour l’action (soit en interne, soit en sous-traitance) (pièce particulière) ;
* Les éventuels actes spéciaux de sous-traitance émis postérieurement à la notification du marché (pièce particulière) signés (pièce particulière).

Les exemplaires des pièces particulières listées ci-avant, conservés dans les archives de la CCIM font seuls foi.

En cas de contradiction ou de différence entre les documents régissant le marché, ces documents prévalent dans l’ordre dans lequel ils sont énumérés ci-dessus.

Les documents visés ci-dessus sont supposés connus du Titulaire ; celui-ci est tenu d'en accepter les clauses et conditions particulières qui seraient éventuellement contraires à ses conditions personnelles de vente ou à celles des organisations professionnelles.

# BESOINS A SATISFAIRE, RESULTATS ATTENDUS

## Article 2.1. Présentation du marché

Comme expliqué dans l’article 1.1 ci-dessus, nous voulons dans le cadre de l’organisation des missions et séjours linguistiques sélectionner une agence de voyage qui réalisera les réservations de la CCIM.

Types de prestations prévues :

* Achat de billets d’avion (toutes classes)
* Réservations d’hôtels
* Locations de salle d’évènements
* Réservations de véhicules…
* Autres achats de prestations demandées dans le cadre de l’organisation des séjours linguistiques (les activités culturelles et de loisirs en Afrique de l’EST)

Plus généralement, il pourra être demandé au titulaire toute prestation relevant de son domaine de compétence et en lien avec l’objet de ce marché.

La prestation comprend notamment :

* La réception et l’étude des demandes de déplacements et/ou d’hébergements ;
* Le conseil auprès des demandeurs sur les meilleures conditions envisageables notamment en termes de prix, de rapidité, de sécurité ;
* L’établissement et la transmission d’un ou plusieurs devis détaillés reprenant les offres les plus économiquement avantageuses conformes aux besoins exprimés.
* La gestion des modifications ou annulations éventuelles ;
* L’émission et la transmission aux bénéficiaires des titres de transport, des vouchers d’hébergement ou autre permettant à l’utilisateur d’effectuer l’intégralité de son voyage dans les conditions définitivement arrêtées…

Mode de contact du prestataire :

* Demandes de réservations majoritairement centralisées par le secrétariat du Président et du Directeur Général.
* Possibilités de réservations directement par les collaborateurs de la CCIM.

A – Exigences relatives à la billetterie

L’équipe proposée devra avoir tous les outils et toutes les compétences nécessaires pour la réservation et l’émission des billets demandés par la CCIM, tout en faisant preuve de conseil afin de garantir un bon confort de voyage pour les voyageurs tout en optimisant les coûts. Cette notion de conseil devra également s’entendre pour les voyages de groupe.

Ainsi, le prestataire s’engage à accompagner la CCIM dans cette maîtrise des coûts et notamment :

* Respecter scrupuleusement et formuler exclusivement des propositions qui respectent le règlement Interne de la CCIM.
* Proposer systématiquement les solutions tarifaires les plus optimisées dans les règles définies par la CCIM, c’est-à-dire solution la moins chère globalement en tenant compte de l’efficacité, du temps de travail du collaborateur et du niveau de contrainte acceptable.
* Proposer des économies à partir d’astuces tarifaires (promotions, constructions tarifaires, comparaison des différents modes de transport, y compris compagnies à bas coûts…).
* Avoir des contacts VIP, auprès de l’ensemble des prestataires (aérien, hôtel…), susceptibles d’intervenir sur les dossiers en cours et de débloquer des situations urgentes, complexes et confidentielles.
* Proposer des tarifs rapport qualité-prix spéciaux pour le Président et les Vice-présidents compte tenu de leur fonction.
* Apporter une qualité de service qui réponde aux besoins des services utilisateurs.
* Disposer d’outils de suivi et d’évaluation de la politique voyages et hébergements.
* Prendre en compte les déplacements en groupe.

Le prestataire s’engage également à gérer l’ensemble des demandes de la CCIM en toute confidentialité, vis-à-vis des tiers comme en interne, vis-à-vis des autres voyageurs de la CCIM. Aussi, aucune donnée relative au trafic de la CCIM ne devra être communiquée à un prestataire sans l’autorisation écrite de la CCIM.

Les attentes de la CCIM sur les propositions formulées par l’agence titulaire du marché sont les suivantes :

* Les propositions devront mettre en évidence tous les éléments suivants :
	+ Durée du vol ;
	+ Classe ;
	+ Détail des escales ;
	+ Eventuellement restrictions, y compris la politique d’annulation de l’hôtel si une prestation hôtelière est incluse dans la proposition ;
	+ Le numéro du siège pré-réservé, notamment dans le cadre de demandes d’un siège spécifique par le voyageur ;
	+ Informations relatives aux bagages - nombre de pièces et poids autorisés ;
	+ Informations sur les documents nécessaires au voyage en cohérence avec la nationalité du voyageur et y compris en cas de transit (la CCIM est susceptible de faire voyager des ressortissants de l’ensemble des pays membre de la francophonie et des invités de pays non-membres) ;
	+ Alertes sanitaires.

Ces informations devront impérativement être reprises sur le document confirmant l’émission du billet.

La gestion des listes d’attente est un point important pour la CCIM. Le prestataire devra s’engager à effectuer un suivi rigoureux en matière de déblocage de sièges et de gestion des listes d’attente. Pour cela, le prestataire devra détailler le mode de suivi des dossiers en cours, nécessitant une intervention pour l’obtention d’un ou plusieurs sièges.

Le prestataire s’engage également à ne pas prendre de marge additionnelle (mark-up et autres) et à effectuer toute modification et/ou annulation relatives aux dossiers réservés. Par ailleurs, le prestataire doit s’engager à rembourser tout billet non utilisé totalement ou partiellement, y compris dans le cas où le voyageur n’en ferait pas la demande. Ceci est également valable pour le remboursement des taxes remboursables pour les billets non remboursables.

L’agence ne devra pas émettre de billets, sans disposer d’un bon de commande signé ou par validation par courriel du secrétariat du Président ou du Directeur Général de la CCIM uniquement. Les émissions des demandes urgentes seront traitées au cas par cas et validées par le Président ou le Directeur Général uniquement.

B – Exigences relatives aux hôtels

Le prestataire s’engage à :

* Faire la meilleure proposition financière conformément aux plafonds forfaitaires de la CCIM suivant les lieux dont la liste sera fournie ;
* Réserver les hôtels selon la demande des voyageurs ;
* L’hébergement du Président s’effectue dans des hôtels répondant à des critères de confort équivalent à ceux de la catégorie classée 3-4 étoiles. Le choix entre plusieurs hôtels sera proposé ;
* Accepter de gérer le prépaiement pour toute demande de prise en charge et ce quel que soit le nombre de voyageurs, le pays concerné et la durée du séjour.

En matière d’hébergement le titulaire devra proposer des prestations respectant les engagements suivants (liste non exhaustive) :

* Proposer un lieu d’hébergement répondant à des normes standard minimales de confort ;
* Proposer un lieu d’hébergement situé à proximité du lieu de la mission en fonction de la demande de l’utilisateur (dans le cas général, si possible à environ 20 min maximum en transport en commun ou en taxi) ;
* Proposer des chambres dans un même hôtel pour les personnes se déplaçant en groupe ;
* Proposer des chambres avec petit-déjeuner et taxes de séjours compris en respectant la politique tarifaire des donneurs d’ordre ;
* Proposer des hôtels avec possibilité de restauration sur place ;
* Garantir aux personnes à mobilité réduite des prestations adaptées ;
* Tenir leurs listings à jour (hôtel fermé, en travaux, etc…) ;
* Respecter la liste éventuelle communiquée par le donneur d’ordre d’hôtels à proscrire ;

Afin de bloquer les réservations hôtelières, une carte bancaire est demandée par les hôteliers au moment de la réservation. Or, les voyageurs de la CCIM ne disposent pas de carte bancaire affaires. Il est demandé à l’agence de traiter les réservations.

L’agence ne devra pas émettre de réservations sans disposer d’un bon de commande signé. Les émissions des demandes urgentes seront traitées au cas par cas et validées par le Président ou le Directeur Général uniquement.

C – Exigences relatives aux locations de voitures

Le prestataire s’engage à :

* Alerter la CCIM de toute demande non conforme aux règles de voyage édictées par la CCIM ;
* Faire la meilleure proposition tarifaire selon des demandes de la CCIM parmi les agences de locations disponibles.

L’agence ne devra pas émettre de réservations sans disposer d’un bon de commande signé. Les émissions des demandes urgentes seront traitées au cas par cas et validées par le Président ou le Directeur Général uniquement.

Autres prestations :

A la demande de la CCIM, le titulaire doit assurer les prestations suivantes :

* Réservation d’autocars avec chauffeur pour des déplacement de groupes ;
* Etablissement de visas.

Cette liste n’est pas exhaustive. D’autres prestations liées aux voyages peuvent apparaître durant la durée du

marché.

Pour ces prestations, l’agence de voyage est susceptible d’être interrogée et réalisera un devis

Dispositions particulières

Cas particulier : Manifestations avec tarifs négociés

* Dans le cadre de colloques, séminaires ou conférences ou de toutes autres manifestations pour lesquelles les organisateurs imposent aux délégations participantes, soit le mode de déplacement avec un tarif négocié, soit un hôtel précis, soit une liste d’hôtels sélectionnés, le titulaire s’engage à y assurer la réservation et le paiement des prestations, y compris les éventuels frais de restauration s’ils y sont obligés.
* L’acheteur tiendra le titulaire informé de ces particularités avant l’émission de son bon de commande.
* Le titulaire s’engage à répercuter intégralement au bénéfice de l’acheteur les conditions tarifaires promotionnelles éventuellement négociées par l’organisateur de la manifestation auprès des transporteurs, établissements hôteliers (ou de restauration) sélectionnés.

Autre disposition : en cas d’évènement particulier

En cas d’évènements culturels, historiques, festifs, la CCIM se réserve la possibilité, à titre d’exception au présent marché, de traiter directement avec le prestataire de l’évènement afin de bénéficier des offres de package spécialement tarifés pour l’évènement. Ces offres peuvent inclure des déplacements (avion, bus ou train), des nuits d’hôtels et autres services de voyage.

D - Transport en avion

Le titulaire devra être en capacité de proposer des prestations respectant les engagements suivants (liste non exhaustive) :

* Ne pas pratiquer le surbooking ;
* Pour les voyageurs se déplaçant en groupe, proposer des places assises côte à côte
* dans la mesure des disponibilités ;
* Emprunter la voie la plus économique et la plus directe en priorité pour les vols retenus ;
* Accompagner les voyageurs en cas de difficulté (grèves, intempéries, etc…) afin de leur trouver un autre vol ;
* le cas échéant, garantir aux personnes à mobilité réduite des prestations adaptées ;
* Proposer des vols sur des compagnies aériennes présentant toutes les garanties suffisantes de sécurité : aucun vol sur une des compagnies figurant sur la liste noire publiée par l’Union Européenne ne sera proposé ;
* Signaler les formalités administratives à accomplir pour les voyages à l’étranger (VISA, vaccins, etc..);
* S’occuper de l’obtention des VISA.

E - Vérifications :

Dans le cadre de sa politique de transparence, la CCIM demande à tous ses prestataires de travailler à « livre ouvert ». Dans cet objectif, la CCIM souhaite pouvoir à tout moment, vérifier les pièces comptables et tous autres documents relatifs aux prestations demandées par la CCIM et facturées. Pour ce faire, tous les éléments du contrat notamment, les factures fournisseurs, les suivis de litiges, les statistiques de téléphone doivent être joints à la facture faite par l’agence de voyage ou justificatif ou des sommes demandées.

Cet accord-cadre fixe les conditions d’exécution des prestations et il est exécuté au fur et à mesure de l’émission de bons de commande signés par le pouvoir adjudicateur.

Les prestations sont soumises à des vérifications quantitatives et qualitatives simples, destinées à constater qu'elles répondent aux stipulations du contrat dans les conditions prévues aux articles 27 et 28 du CCAG-FCS.

A l'issue des opérations de vérification qualitative, l'acheteur prend une décision d'admission, d'ajournement, de réfaction ou de rejet dans les conditions prévues à l'article 30 du CCAG-FCS.

Les bons de commande seront notifiés par le pouvoir adjudicateur.

Les mentions devant figurer sur chaque bon de commande sont les suivantes :

* Le nom ou la raison sociale du titulaire du marché ;
* La date et le numéro du bon de commande ;
* Le lieu de réalisation du voyage ;
* Les délais de livraison (date de début et de fin) ;
* Le montant du bon de commande ;
* La nature et la description des prestations à réaliser.

Le délai d’exécution d’un bon de commande commence à courir à compter de la date de sa notification.

## Article 2.2. Lieu de réalisation

Les voyages pourront être réalisés en France ou à l’international avec un départ de Mayotte ou France métropolitaine ou d’un pays à l’international.

# ARTICLE 3. MODALITES D’EXECUTION

Le titulaire du marché s’engage à exécuter les prestations objet du présent marché avec la diligence, le sérieux et le niveau de compétence professionnelle requis par ce type de marché ainsi qu’à consacrer les moyens nécessaires à sa bonne exécution.

Il s’engage également, sans restriction, à fournir l’ensemble des prestations mises à sa charge au titre du présent marché selon les délais mentionnés dans son mémoire technique, et dans la limite de la durée du marché.

En cas de groupement conjoint, le mandataire est solidaire par l’effet de la notification du présent marché.

Le titulaire de l’accord-cadre a une obligation de résultats et devra donc mettre en oeuvre les moyens humains et techniques en adéquation, plus particulièrement pour :

* La recherche des meilleures solutions, tant en termes de tarifs que d’organisation du voyage : comparatif des offres de transports les plus intéressantes ;
* La fourniture de la meilleure sélection d’offres hôtelières et la plus étendue au regard des critères fournis par le voyageur : rapport qualité/prix, diversité des propositions, avis de consommateurs, prise en compte du périmètre géographique demandé…

# ARTICLE 4. CONTENU ET FORME DES PRIX – FACTURATION / REGLEMENT

## Article 4.1. Contenu des prix

Les prix de l'accord-cadre sont traités à prix unitaires, sur la base du bordereau des prix unitaires et des quantités réellement exécutées.

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, les frais afférents au taxes aéroportuaires, aux taxes de séjours, à l’assurance, des frais afférents à l'application de l'article 10.1.3 du CCAG-FCS ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l’exécution des prestations (gestions des cartes d’abonnement, suivi de la facturation, tenue des statistiques …), les marges pour risque et marges bénéficiaires. Le marché est traité à prix unitaire. Les frais d’agence sont fermes pour toute la durée du marché. Les autres prix du présent marché sont révisables en fonction de l’évolution des tarifs édictés par les transporteurs, groupes hôteliers, loueurs de véhicules ou des tarifs négociés quand ils existent sous réserve de justificatifs.

## Article 4.2. Forme des prix

Le prix des prestations est déterminé conformément au bordereau des prix proposé par le titulaire.

Le marché est passé à prix unitaire.

Le bordereau de prix devra être le plus détaillé possible et proposer un prix pour chaque prestation.

## Article 4.3. Variation des prix

Les prix sont fermes pour toute la période du marché mais peuvent faire l’objet d’ajustement pour prendre en compte certaines variations conjoncturelles.

## Article 4.4. Avance

Sauf renoncement du titulaire porté à l'acte d'engagement, une avance est prévue dans les cas et selon les

modalités stipulées ci-après. Son montant n'est ni révisable, ni actualisable.

Elle est versée pour chaque bon de commande d'un montant supérieur à 50 000,00 € hors taxes et d'un délai d'exécution supérieur à deux mois.

Le délai de paiement de cette avance court à partir de la notification de l'acte qui emporte commencement de l'exécution du bon de commande si un tel acte est prévu ou, à défaut, à partir de la date de notification du bon de commande.

Le montant de l'avance est déterminé par application de l'article R 2191-7 du code de la commande publique. Elle est égale à 5,00% du montant initial toutes taxes comprises du bon de commande, si la durée prévue pour l'exécution de celui-ci n'excède pas 12 mois. Si cette durée est supérieure à 12 mois, l'avance est égale à 5,00% d'une somme égale à 12 fois le montant du bon de commande divisé par la durée prévue pour l'exécution de celui-ci exprimée en mois.

Le remboursement de l'avance s'impute sur les sommes dues au titulaire en une seule fois. Si le montant des sommes à régler est inférieur au montant de l'avance à rembourser, l'avance est remboursée de manière progressive.

## Article 4.5. Facturation/Règlement

Après chaque commande et livraison de l’ensemble des livrables, le titulaire remettra sa facture à la CCIM détaillant les prestations exécutées. Aucun acompte ne sera consenti.

Le règlement de la facture sera fait sur la base de son exactitude et de sa conformité avec le bon de commande d’achat de prestation de voyage. Par ailleurs, le règlement ne pourra intervenir avant livraison de l’ensemble des livrables attendus.

Conformément à la dématérialisation des factures, les factures seront transmises à la CCIM via la plateforme Chorus Pro[[1]](#footnote-2).

Outre les mentions légales, les factures devront comporter les mentions suivantes :

* Le numéro et la date du marché ;
* Le numéro du bon de commande ;
* Le numéro du compte bancaire ou postal ;
* La désignation de l’organisme débiteur ;
* Le détail des prestations effectuées ;
* En cas de groupement conjoint, pour chaque cotraitant, le montant des prestations effectuées par le co-traitant ;
* En cas de sous-traitance, la nature des prestations exécutées par le sous-traitant, leur montant total hors taxes et toutes taxes comprises ;
* Le montant total hors taxes ;
* Le montant total T.T.C.

En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique ouvert au nom du mandataire sauf stipulations contraires prévues à l’acte d’engagement.

En cas de sous-traitance, le sous-traitant adressera sa demande de paiement au Titulaire.

## Article 4.6. Délai de paiement

Les sommes dues en exécution du présent marché sont payées conformément aux dispositions des articles L2192-10 et R2192-10 et suivants du Code de la commande publique et après constatation du service fait.

#

# ARTICLE 5. OBLIGATIONS DU TITULAIRE

## Article 5.1. Assurances

Le titulaire doit être couvert par une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de son activité professionnelle.

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

Il doit justifier, dans un délai de sept jours calendaires à compter de la notification du marché et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de contrats d'assurance, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

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

## Article 5.2. Devoir d’information et de conseil

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

Le titulaire, en sa qualité de professionnel du domaine objet du contrat, s’engage à communiquer à l'acheteur dans les meilleurs délais, les alertes et mises en garde, notamment en cas de retard, de difficultés majeures ou de tout événement susceptible d’impacter le projet.

Enfin, le titulaire est tenu de notifier à l'acheteur les modifications survenant au cours de l’exécution du contrat et qui se rapportent :

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

***Article 5.3. Prévention des risques de conflits d’intérêt et de corruption***

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

Le titulaire s'engage à avertir l'acheteur de toute situation susceptible d'aboutir à un conflit d'intérêts et lui soumet les dispositions qu'il propose de mettre en oeuvre afin de faire disparaître cette situation. A ce titre, le titulaire s'engage à divulguer sur simple demande de l'acheteur les liens qui l'uniraient aux opérateurs économiques présentant leur candidature lors d'une autre consultation.

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

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

***Article 5.4. Confidentialité et protection des données personnelles***

a) Obligation de confidentialité

Le titulaire et l’acheteur qui, à l'occasion de l'exécution de l'accord-cadre, ont connaissance d'informations ou reçoivent communication de documents ou d'éléments de toute nature, signalés comme présentant un caractère confidentiel et relatifs, notamment, aux moyens à mettre en oeuvre pour son exécution, au fonctionnement des services du titulaire ou du pouvoir adjudicateur, sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires, afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître. Une partie ne peut demander la confidentialité d'informations, de documents ou d'éléments qu'elle a elle-même rendus publics.

Le cas échéant, le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposent à lui pour l'exécution de l'accord-cadre. Il doit s'assurer du respect de ces obligations par ses sous-traitants.

Ne sont pas couverts par cette obligation de confidentialité les informations, documents ou éléments déjà accessibles au public, au moment où ils sont portés à la connaissance des parties.

b) Protection des données à caractère personnel

Les supports informatiques fournis par l’acheteur et tous documents de quelque nature qu’ils soient résultant de leur traitement par le titulaire restent la propriété du pouvoir adjudicateur.

Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal).

Le titulaire déclare reconnaître la confidentialité desdites données.

Il s’engage par conséquent, conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés, à prendre toutes précautions conformes aux usages et à l’état de l’art dans le cadre de ses attributions afin de préserver la sécurité et la confidentialité des informations auxquelles la titulaire a accès, et en particulier d’empêcher qu’elles ne soient modifiées, endommagées ou communiquées à des personnes non expressément autorisées à recevoir ces informations.

Il s’engage en particulier à :

* ne pas utiliser les données auxquelles il peut accéder à des fins autres que celles prévues par ses attributions dans le cadre du présent marché ;
* ne divulguer ces données qu’aux personnes dûment autorisées, en raison de leurs fonctions, à en recevoir communication, qu’il s’agisse de personnes privées, publiques, physiques ou morales ;
* ne faire aucune copie de ces données, sauf à ce que cela soit nécessaire à l’exécution des fonctions du titulaire et sous réserve d’avoir obtenu l’accord écrit préalable du pouvoir adjudicateur, il sera procédé à la suppression de toute copie après utilisation dans la cadre du présent marché ;
* prendre toutes le mesures conformes aux usages et à l’état de l’art dans le cadre des attributions du titulaire afin d’éviter l’utilisation détournée ou frauduleuse de ces données ;
* prendre toutes précautions conformes aux usages et à l’état de l’art pour préserver la sécurité matérielle de ces données ;
* s’assurer, dans la limite de ses attributions, que seuls des moyens de communication sécurisés seront utilisés pour transférer ces données, sous réserve d’avoir obtenu l’accord écrit préalable du pouvoir adjudicateur ;
* assurer, dans la limite de ses attributions, l’exercice des droits d’information, d’accès et de rectification de ces données ;
* selon le choix du pouvoir adjudicateur, supprimer ou restituer intégralement les données, fichiers informatiques et tout support d’information relatif à ces données, et détruire toute copie existante, à l’issue du marché, ou par anticipation en cas de résiliation du présent marché public.

Cet engagement de confidentialité, en vigueur pendant toute la durée du marché, demeurera effectif, sans limitation de durée à l’issue du présent marché, quelle qu’en soit la cause, dès lors que cet engagement concerne l’utilisation et la communication de données à caractère personnel.

L’acheteur se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le titulaire du marché.

Il est rappelé que, en cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du titulaire peut également être engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-5 du code pénal.

L’acheteur pourra prononcer la résiliation immédiate du marché, sans indemnité en faveur du titulaire, en cas de violation du secret professionnel ou du non-respect des dispositions précitées.

Chaque partie est tenue au respect des règles relatives à la protection des données nominatives auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre.

En cas d'évolution de la législation sur la protection des données à caractère personnel en cours d'exécution de l'accord-cadre, les modifications éventuelles demandées par l’acheteur, afin de se conformer aux règles nouvelles, donnent lieu à la signature d'un avenant par les parties.

# ARTICLE 6. REPRESENTANT DE LA CCIM

Le représentant de la CCIM pour l’exécution du marché est le Président en exercice.

L'interlocuteur privilégié du titulaire dans le cadre de l’exécution du présent marché est le directeur adjoint du Pôle Formation de la CCIM.

# ARTICLE 7. MESURES COERCITIVES

***7.1. Pénalités pour retard***

Par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG-FCS, lorsque les délais affichés par le titulaire dans le cadre de réponse technique de délivrance des titres de transport ou de réservation ne sont pas respectés, celui-ci encourt, sans mise en demeure préalable, une pénalité forfaitaire d’un montant égal à 20% du montant de la prestation.

***7.2. Autres pénalités***

En cas de non-respect des prescriptions du marché, le titulaire encourt les pénalités suivantes :

* Pénalité forfaitaire de 50 € par constat de mauvaise exécution (mauvaise qualité de l’hébergement, information sur la réservation erronée …) ;
* Pénalité forfaitaire de 20 € par constat de mauvaise exécution en cas de non-respect des délais d’établissement des meilleures offres tarifaires à la suite d’une demande ;
* Pénalité forfaitaire de 20 € par jour calendaire de retard pour non remise de documents.

***7.3. Autres stipulations***

*7.3.1. Exécution de la prestation aux frais et risques du titulaire*

Les dispositions de l'article 45 du CCAG-FCS s'appliquent. En cas de non-exécution ou mauvaise exécution des prestations prévues au contrat après mise en demeure restée sans effet, ou en cas de décision de résiliation du contrat et si cette décision le mentionne, l'acheteur peut faire procéder par un tiers à l’exécution des prestations, aux frais et risques du titulaire. Cette décision est notifiée au titulaire par l'acheteur.

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

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

*7.3.2 Pénalités pour retard : observations préalables à l'application :*

Par dérogation à l'article 14.1.1 du CCAG-FCS, les pénalités de retard sont applicables sans observations

préalables de l'acheteur.

*7.3.3. Pénalités pour retard : seuil d'exonération :*

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

**ARTICLE 8. RESILIATION**

En cas de mauvaise exécution des prestations objet du contrat ou de non-respect des stipulations du contrat par le titulaire, l'acheteur peut résilier le contrat aux torts du titulaire et après mise en demeure restée sans effet pour les motifs prévus à l'article 41.1 du CCAG-FCS. Cette résiliation ne donne droit à aucune indemnisation du titulaire et n'éteint pas l'action éventuelle de l'acheteur en réparation des préjudices causés par la faute du titulaire.

Le marché peut à tout moment et sans préavis faire l’objet d’une mesure de résiliation pour motif d’intérêt général, exclusive de toute indemnisation du manque à gagner. Dans ce cas, le Titulaire ne peut faire valoir aucun droit à indemnités autre que celui résultant du paiement des prestations réalisées à la date de la résiliation.

# ARTICLE 9. CO-FINANCEMENT DE L’OPERATION

Le marché entre dans le cadre d’un projet co-financé par le Conseil Départemental de Mayotte (**CD**) et faisant l’objet co-financé par d’une demande de co-financement européen (Programme Opérationnel INTERREG V OCEAN INDIEN 2014-2020).

Par conséquent, les soumissionnaires ou le titulaire du marché s’engagent donc à faire mention de l’intervention de l’Europe et du CD à chaque fois que la nécessité sera avérée et seront tenus d’une obligation d’informer sur le financement européen.

Ils auront l’obligation de faire état de la participation des fonds européens et du CD auprès des participants aux prestations ainsi que tout organisme associé à leur mise en œuvre, et dans le cadre de toutes publications ou communications externes ou internes.

Aussi, toute publication de document relatif à l’opération visée par le marché devra faire explicitement mention de la participation des fonds européens par la présence des logos de l’Union européenne et du Conseil départemental de Mayotte et/ou la mention écrite suivante : *« L’opération est cofinancée par l’Union européenne. L’Europe s’engage à Mayotte »*.

Les logos utilisés devront correspondre à l’identité graphique commune du Programme Opérationnel et à l’identité graphique communautaire.

Les prestataires qui répondent au présent marché s’assurent de respecter les éventuels principes horizontaux de l’Union européenne définis par la Commission européenne et visant à s’assurer que tous les investissements et projets financés par des fonds européens respectent certaines priorités fondamentales.

Par ailleurs, toutes les pièces justificatives comptables ou non comptables sont conservées pendant la durée de la prestation, ainsi que durant une période de 10 ans à compter de la date de fin du projet.

# ARTICLE 10. CONTENTIEUX ET REGLEMENT DES LITIGES

A défaut de règlement amiable entre les Parties, tout litige résultant de l’exécution du présent marché est du ressort du Tribunal administratif de Mayotte.

# ARTICLE 11. DEROGATIONS AU CCAG-FCS

Liste des dérogations au CCAG-FCS :

* La rubrique *Documents du marché* de l’article 1.6 du CCP déroge à l'article 4.1 du CCAG-FCS.
* La rubrique *Pénalités pour retard* de l’article 7.1 du CCP déroge à l’article 14.1 du CCAG-FCS.
* La rubrique *Pénalités pour retard : observations préalables* à l'application de l’article 7.3.2. du CCP

déroge à l'article 14.1.1 du CCAG-FCS.

* La rubrique *Pénalités pour retard : seuil d'exonération* de l’article 7.3.3. du CCP déroge à l'article

14.1.3 du CCAG-FCS.

En cas de contradiction entre les stipulations du présent CCP et celles du CCAG-FCS, les premières prévalent sur les secondes.

1. <https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=e1s1> [↑](#footnote-ref-2)