

**Système d'achat de nuitées hôtelières
pour l'hébergement d'urgence
des personnes en situation d'exclusion
en Île-de-France**

**Marché public de service passé en application des
articles L. 2123-1, L. 2323-1, R. 2123-1 à R. 2123-7 et
R. 2181-2 du code de la commande publique**

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

Date de lancement du système d'achat :

6 mai 2024 à 12h00

Mise en ligne de la plateforme :

7 février 2024 à 12h00

Préambule – Lexique du marché

Ce Préambule définit les mots clefs de la consultation, utilisés dans le Règlement de la consultation, le Cahiers des Clauses Particulières (CCP) et leurs annexes.

Acte d’Agrément : acte d’engagement du Marché d’agrément

Bon de Réservation : acte d’engagement du marché de Réservation de nuitées hôtelières.

Bon d’orientation : document adressé par Delta au Titulaire agréé en conséquence d’une Réservation. Il précise :

- la référence du Marché d’agrément et le cas échéant de ses avenants éventuels,
- l’identification du Titulaire,
- l’identification de l’établissement concerné,
- sa date d’émission,
- son numéro de référence,
- le lieu d’hébergement,
- l’identité des personnes à héberger (Nom(s), prénom(s) et date(s) de naissance) ;
- les numéros de chambre concernés par l’hébergement des personnes susvisées.

Catégorie Qualité : niveau de qualité de prestations offertes par l’établissement. Il existe trois Catégories Qualité : 1 – Hôtels à vocation sociale, 2 – Hôtels de Tourisme et 3 – Hôtels mise à l’abri (la première catégorie correspond aux services les plus qualitatifs et la troisième aux services les moins qualitatifs).

2

Computation des délais :

- **Jours calendaires** : lorsque les documents de la consultation prévoient un délai calendaire, tous les jours sont pris en compte pour la computation du délai.

Par exemple, si un délai de 30 jours calendaire commence à courir le 2 mars 2024, le dernier jour du délai est le 31 mars 2024.

- **Jours ouvrés** : lorsque les documents de la consultation prévoient un délai en jours ouvrés, seuls sont pris en compte pour la computation du délai les jours allant du lundi au vendredi, à l’exception des jours fériés.

Par exemple, si un délai de 10 jours ouvrés commence à courir le vendredi 1^{er} décembre 2023, le dernier jour du délai est le jeudi 14 décembre 2023.

Delta : Delta est le service opérationnel du Samusocial de Paris en charge de l’exécution des marchés conclus en application du système d’achat de nuitées hôtelières pour l’hébergement d’urgence des personnes en situation d’exclusion en Île-de-France.

Opérateur de réservation, il est chargé de la gestion de l’offre hôtelière à vocation sociale en Ile-de-France. Il héberge quotidiennement plus de 51 200 personnes dans plus de 760 hôtels franciliens.

Il prend en charge et gère les demandes d’hébergement hôteliers, pour un total de 14 prescripteurs de nuitées : l’ensemble des 8 SIAO franciliens (Services Intégrés de l’Accueil et de l’Orientation), la CAFDA (Coordination d’Accueil des Familles Demandeuses d’Asile), le CASVP (Centre d’Action Sociale de la Ville de Paris), la Ville de Paris pour les familles relevant de l’ASE et pour les Droits de Priorité (DDP), l’HUDA (Hébergement d’Urgence pour

les Demandeurs d'Asile) en lien avec la Croix-Rouge Française, les prises en charge ASE 95 via le SIAO 95 et les demandes ponctuelles de prises en charge à la demande de collectivités locales.

Etablissement : un immeuble accueillant l'une des exploitations commerciales correspondant soit à la définition des hôtels de tourisme (voir article D. 311-4 du code de tourisme), soit à celle des résidences-services (voir article L.631-13 du code de la construction et de l'habitation), soit à celle des résidences hôtelières à vocation sociale (RHVS) (voir article L. 631-11 du code de la construction et de l'habitation).

Implantation : le Département et la Commune où se trouvent l'établissement.

Marché d'Agrément ou Agrément : marché public de service conclu entre le Samusocial de Paris et tout opérateur économique qui intègre le système d'achat de nuitées hôtelières en application des règles posées par le Règlement de la consultation.

Marché de réservation de nuitée(s) hôtelière(s) ou Réservation : marché public de service spécifique conclu entre le Samusocial de Paris et un Titulaire agréé. Sa conclusion déclenche l'obligation, pour ce Titulaire agréé, de fournir effectivement un hébergement hôtelier aux personnes orientées par Delta.

Nuitée(s) par chambre : mise à disposition d'une chambre pour nuit. Il s'agit service acheté par le Samusocial de Paris en application d'une Réservation de nuitée(s) hôtelière(s).

Plateforme numérique de réservation ou Plateforme : plateforme numérique mise en place par le Samusocial de Paris afin de permettre à Delta d'acquérir des services hôteliers pour l'hébergement d'urgence des personnes en situation d'exclusion sur le territoire de l'Île-de-France. Cette plateforme est utilisée pour l'ensemble des échanges entre les Parties.

Rooming list : remplie directement par l'opérateur économique, elle répertorie la totalité des chambres d'un établissement présenté au titre du marché d'Agrément, quelle que soit leur mise en disponibilité effective ultérieure. Elle renseigne les spécificités de chaque chambre et contient, en cours d'exécution du système d'achat, l'identité des personnes orientées par Delta occupant le cas échéant lesdites chambres.

Soumissionnaire : opérateur économique qui présente son offre au Marché d'agrément.

Titulaire agréé : opérateur économique intégré dans le système d'achat de nuitées hôtelières par la conclusion d'un Marché d'agrément et qui pourra conclure avec le Samusocial de Paris des Réservations de nuitées hôtelières.

Partie 1 – Conditions d'exécution du Marché d'agrément

Cette première partie a pour objet de définir les conditions d'exécution du marché public de service initial, ci-après appelé « Marché d'agrément » ou « Agrément », conclu par le Samusocial de Paris et un opérateur économique, ci-après appelé « Titulaire agréé » et ce, qu'un marché spécifique de nuitées hôtelières - dit « Marché de réservation de nuitée(s) hôtelière(s) » ou « Réservation » - ait ou non été effectivement conclu en application de la seconde partie.

ARTICLE 1. MISSIONS DU TITULAIRE AGREE

Article 1.1. Présentation générale

Par la conclusion du Marché d'agrément, le Titulaire agréé s'engage, pendant toute la durée de celui-ci, à fournir aux personnes prises en charge *via* Delta, le service de réservation hôtelières du Samusocial de Paris, un hébergement hôtelier qui comprend comme missions essentielles l'information sur les disponibilités, la réservation, la fourniture de nuitées hôtelières aux personnes en situation d'exclusion, ainsi que le contrôle mensuel des chambres et de la présence des ménages, conformément à l'ensemble des obligations définies par le présent Cahier des clauses particulières (CCP).

Le nettoyage régulier des locaux, la fourniture de linge de maison pendant la durée de l'hébergement et un service de réception sont également des missions exigées, mais elles peuvent être sous-traitées par le Titulaire agréé.

Lorsque le Titulaire agréé a proposé dans le cadre de son offre une ou plusieurs des prestations supplémentaires définies par les articles 1.4.2.4 et 1.5 du Présent CCP, celles-ci entrent dans le champ de sa mission et le Titulaire agréé s'engage à les fournir pendant toute la durée d'exécution de son Agrément et de ses Réservations.

4

Article 1.2. Obligation de mise à disposition de chambres durant le Marché d'agrément

1.2.1. Définition de l'obligation mise à disposition des chambres

Le Titulaire agréé doit mettre à la disposition de Delta des chambres au sein d'un établissement hôtelier afin de permettre l'hébergement d'urgence des personnes en situation d'exclusion.

Pour ce faire, le Titulaire agréé **s'engage, dès lors qu'une des chambres qu'il propose est disponible, à renseigner la Plateforme numérique de réservation (ci-après « la Plateforme ») en ce sens et, ce faisant, à présenter son offre à l'ensemble des marchés de Réservation** passés par le Samusocial de Paris en vertu du système d'achat de nuitées hôtelières. Cette offre doit correspondre à la dernière offre du Marché d'agrément acceptée par le Samusocial de Paris dans les conditions définies par le Règlement de la consultation.

Lorsque le Titulaire agréé est un groupement, cette obligation est assurée par le mandataire du groupement.

L'attention du Titulaire agréé est attirée sur le fait que les déclarations de disponibilités conditionnent la conclusion des Réservations.

Lorsque le Titulaire agréé renseigne comme disponible une chambre sur la Plateforme, il s'engage à la proposer exclusivement à Delta pendant une durée d'une (1) heure. Passé ce délai, le Titulaire agréé est libre de rendre indisponible la chambre sur la Plateforme et d'en disposer comme bon lui semble.

Lorsqu'une Réservation a été effectuée sur la Plateforme par Delta du fait de la disponibilité déclarée de la chambre, la Réservation engage le Titulaire agréé, c'est pourquoi il veillera à bien retirer préalablement la disponibilité d'une chambre, s'il souhaite la commercialiser à un tiers.

Cette mise à disposition est **exclusive de toute autre occupation**. Ainsi, les chambres ayant fait l'objet d'une Réservation par Delta ne peuvent servir à d'autres fins, ni être occupées par d'autres personnes pendant leur absence que celles orientées dans celles-ci par Delta, dans les conditions fixées par l'article 15 du présent CCP.

Lorsque le nombre de personnes au sein d'un ménage hébergé n'est pas en adéquation avec la capacité d'accueil de la chambre qu'il occupe (en raison d'une sur- ou sous-occupation) et dans l'hypothèse où le Titulaire souhaiterait renseigner sur la Plateforme la disponibilité d'une nouvelle chambre qui correspondrait mieux à la composition dudit ménage, ce dernier propose prioritairement à Delta d'attribuer cette nouvelle disponibilité audit ménage, afin de mettre en adéquation le plus efficacement possible les capacités respectives de chaque chambre.

1.2.2. Règles de mise à disposition des chambres

Le Titulaire agréé qui accueille les personnes et les familles hébergées en vertu des Réservations conclues en application de son Marché d'agrément doit respecter les réglementations et normes en vigueur applicables à un établissement hôtelier et à son activité, ainsi que les prescriptions précisées ci-après.

A ce titre, le Titulaire agréé s'engage notamment à respecter la définition officielle des capacités d'accueil sécuritaires de personnes d'un établissement, définition qui est réservée aux organismes publics compétents, en particulier aux commissions communales de sécurité et d'accessibilité si l'établissement y est soumis. Ces prescriptions visent à ce que l'hébergement des personnes et familles concernées soit réalisé dans des locaux assurant la sécurité des personnes, le respect de leur vie privée, de leur intégrité et de leur intimité, sous le contrôle des équipes de Delta.

Elles visent également à définir les règles d'assistance du Titulaire agréé par Delta en cas de non-respect par une personne hébergée du règlement de fonctionnement prévu par l'article 2.10 du présent CCP.

Article 1.3. Rooming list et définition de la surface et de la capacité des chambres

1.3.1. Rooming list

Une *rooming list* est disponible sur la Plateforme pour chaque établissement du Titulaire agréé.

La *rooming list* répertorie la totalité des chambres d'un établissement présenté au titre du Marché d'agrément, quelle que soit leur mise en disponibilité effective ultérieure. Elle renseigne les spécificités de chaque chambre et contient, en cours d'exécution du système d'achat, l'identité des personnes orientées par Delta occupant le cas échéant lesdites chambres.

La surface et la capacité des chambres retenues pour les Réservations sont celles renseignées dans la dernière offre du Marché d'agrément acceptée par le Samusocial de Paris dans les conditions définies par le Règlement de la consultation.

Le Samusocial de Paris se réserve le droit de contrôler les informations déclarées par le Titulaire agréé ou de confier un tel contrôle à tout tiers de son choix.

1.3.2. Définition de la surface et de la capacité d'accueil d'une chambre et orientation des personnes

Au titre du présent système d'achat, une chambre est définie en fonction de sa surface et de sa capacité d'accueil, définies dans les conditions fixées à l'Annexe 1.

La capacité d'accueil d'une chambre ne peut excéder celle définie par le dernier avis rendu par la commission de sécurité compétente concernant l'établissement.

Lorsque l'avis rendu par la commission de sécurité ne définit qu'une capacité globale d'accueil au sein de l'établissement, et non une capacité d'accueil par chambre, la somme des capacités de chambre définies dans la *rooming list* ne peut dépasser cette capacité globale.

Pour le calcul de la capacité globale des chambres, il ne peut être tenu compte des capacités d'accueil éventuellement allouées par la commission de sécurité à des logements de fonction ou à des espaces collectif (par ex. : salle de restauration) pouvant exister dans l'établissement.

Article 1.4. Niveau de qualité minimal attendu

Le Titulaire agréé doit proposer et fournir, dès lors qu'une Réservation de nuitées hôtelières a effectivement été conclue en application de la seconde partie du présent CCP, des prestations d'hébergement hôtelier répondant aux exigences minimales définies par le présent article :

- socle de prestations obligatoires commun à toutes les catégories Qualité d'établissement (article 1.4.1) ;
- autres prestations obligatoires liées à la catégorie Qualité de l'établissement concerné (article 1.4.2).

1.4.1. Exigences minimales de qualité applicables à toutes les catégories Qualité

Le présent article définit les exigences minimales de qualité applicables à l'ensemble des services hôteliers proposés par le Titulaire agréé, quelle que soit la catégorie Qualité concernée (« Hôtels à vocation sociale », « Hôtels de tourisme », « Hôtels de mise à l'abri »).

1.4.1.1. Niveau de qualité minimum attendu pour les chambres

Les exigences minimales obligatoires pendant toute la durée du Marché d'agrément, quelle que soit la catégorie Qualité de nuitées concernées, sont les suivantes :

I. État des chambres

Le Titulaire agréé s'engage à respecter strictement, pendant la durée du Marché d'agrément, les obligations suivantes :

- **Impression générale des chambres.** Les revêtements des murs et plafonds sont propres et ne sont pas impactés ou détériorés. Les sols sont en bon état c'est-à-dire nivelés, sans impact, sans affaissement et sans fissures. Le revêtement du sol est en bon état. Il ne présente pas de brûlure, d'impact, de rayure, de revêtement arraché ou manquant, de tâches indélébiles. Le revêtement est correctement fixé.
- **Serrure.** Les portes d'accès aux chambres se verrouillent et s'ouvrent complètement sans besoin de forcer.
- **Fenêtre de la chambre.** Les fenêtres en position "fermée" assurent une fonction d'isolation thermique et sonore et de sécurité face aux intrusions. Les fenêtres présentent un encadrement et des vitres en bon état.

- **Porte d'entrée de la chambre.** La porte n'est pas dégradée. Elle permet d'être fermée et d'assurer une fonction anti-intrusion.
- **Numéro de chambre :** clairement identifiable et différencié. Le numéro de chambre affiché sur la porte doit être identique à celui figurant dans la *rooming list*.

II. Approvisionnement en eau

- Chaque chambre est équipée d'un point d'eau potable. Le lavabo et/ou évier est en état de fonctionnement, étant précisé que l'installation d'alimentation en eau doit permettre la distribution avec une pression et un débit suffisants pour l'utilisation normale par toute personne hébergée.
- La chambre est alimentée en eau chaude et froide à toute heure du jour ou de la nuit.
- L'eau chaude et froide n'est ni rationnée ni contingentée et est fournie dans un volume suffisant pour que l'intégralité des effectifs puisse en disposer.

III. Éclairage et électricité

- **Éclairage naturel.** La fenêtre de la chambre doit être directement exposée à la lumière du jour et la laisse passer. Les chambres doivent être équipées au minimum d'une baie ouvrante de 1 m² pour une personne, de 1,25 m² pour deux personnes, de 1,50 m² pour trois personnes et de 2 m² pour quatre personnes ou plus.
- **Électricité disponible.** Les réseaux et branchements d'électricité sont conformes aux normes de sécurité définies par les lois et règlements et sont en bon état d'usage et de fonctionnement. L'électricité n'est ni rationnée ni contingentée dans les chambres et les parties communes.

- **Éclairage en état de fonctionnement dans les chambres.** Chaque chambre est équipée au moins d'un luminaire conforme, sécurisé et en bon état de marche. Chaque équipement d'éclairage doit être équipé d'une ampoule en état de marche. Aucune ampoule ou luminaire n'est hors service.

L'Hôtel doit vérifier de manière régulière le bon fonctionnement des éclairages électriques. En tout état de cause, l'Hôtel doit remplacer tout élément dysfonctionnant, en particulier toute ampoule, sur simple demande de la personne hébergée et ce, dans les meilleurs délais.

- **Prise électrique.** Chaque chambre est équipée au moins d'une prise électrique sécurisé et en bon état de marche.
- **Chauffe-biberon.** L'Hôtel autorise les occupants à utiliser dans leurs chambres un chauffe-biberon électrique.

IV. Chauffage, aération, salubrité

- **Chauffage.** Les équipements de chauffage et de production d'eau chaude sont conformes aux normes de sécurité définies par les lois et règlements et sont en bon état d'usage et de fonctionnement. Les chambres sont équipées de radiateurs produisant une chaleur suffisante pour chauffer la chambre, étant précisé que la température d'une chambre correctement chauffée est au minimum de 18°C. Un radiateur décroché du mur n'est pas considéré comme fonctionnel.
- **Ventilation.** L'Hôtel est garant d'une ventilation suffisante, naturelle et/ou mécanique, qui garantit aux occupants de respirer un air sain. La disposition des chambres et des parties communes permet d'assurer de bonnes conditions d'aération, de déshumidification et d'assainissement de l'air.
- **Moisissure.** Il n'y a pas de moisissures dans la chambre, y compris dans la salle d'eau.

V. Ménage

- **Ménage lors d'une nouvelle orientation.** L'Hôtel assure le ménage intégral d'une chambre à chaque nouvelle orientation de personne, avant son arrivée.
- **Kit ménage pour les chambres.** Pendant toute la durée d'hébergement, l'Hôtel fournit gratuitement aux personnes hébergées un kit ménage composé de :
 - un seau,
 - un balai serpillère,
 - un ensemble pelle/balayette,
 - un produit multi-usage,
 - un produit vaisselle,
 - une éponge,
 - un torchon.

VI. Mobilier hors literie

- **Principes généraux.** Le mobilier doit être fourni par l'Hôtel. Le mobilier fourni par un occupant ne peut être pris en compte. Si les personnes hébergées ne souhaitent pas de table ou de chaise dans une chambre, cela ne saurait pas nuire à l'Hôtel dans sa relation avec Delta. Il doit en informer Delta dans les meilleurs délais.
- **Table.** Présence d'une table en bon état.
- **Chaise.** Présence d'une chaise par personne et en bon état.
- **Poubelle.** L'Hôtel met à disposition une poubelle avec couvercle par chambre, d'un volume minimal de 30 litres, équipé constamment d'un sac de poubelle de 30 litres.

8

VII. Literie

- **Principes généraux.** L'Hôtel doit mettre à disposition un couchage par personne, chaque literie étant adaptée à l'âge des personnes. Lorsque le ménage accueilli refuse une literie adaptée à l'âge d'un enfant, l'Hôtel doit lui proposer une literie pour adultes conforme aux règles définies aux présentes. En cas de refus persistant d'une literie par le ménage accueilli, l'Hôtel en informe le Samusocial de Paris dans les meilleurs délais.
- **État de la literie.** La literie est propre et en bon état, elle ne présente aucune détérioration du sommier, des lattes, du matelas.
- **Descriptif literie :** Chaque lit est composé d'un sommier sur pied, sur lequel repose un matelas. Ainsi les chauffeuses et les lits picots ne sont pas considérés comme des lits. Les lits doubles superposés d'un lit simple ou les lits simples superposés sont acceptés ainsi que les canapés convertibles. Une personne hébergée peut utiliser son propre lit bébé

Les lits et sommiers en métal sont recommandés, sans être obligatoires.
- **Literie pour adultes.** La literie respecte les dimensions minimales ci-dessous :
Lit double : 140x190cm
Lit simple : 80x190 cm
- **Literie enfant de moins de 3 ans :** Ces enfants disposent d'un lit "bébé", à savoir :
 - Le lit "parapluie" fourni ne peut se replier sur lui une fois déplié. Les lits parapluies sont conformes aux normes de sécurité (norme européenne NFEN76) ; ou
 - Le lit à barreau propose un matelas d'une taille parfaitement ajustée au fond du lit pour empêcher tout risque d'étouffement.

- **Blanchisserie.** Le linge de lit est changé *a minima* deux fois par mois, idéalement une fois tous les quinze (15) jours. S'agissant des chambres avec enfants, l'Hôtel accepte de changer les draps des lits enfants sur demande. L'Hôtel fait changer le linge de lit à chaque nouvelle commande avant l'arrivée des nouveaux occupants.

1.4.1.2. Niveau de qualité minimum attendu des parties communes

VIII. État des parties communes

- **Murs propres et en bon état.** Les revêtements des murs et plafonds sont propres et non détériorés.
- **Sols en bon état.** Les sols sont en bon état, c'est-à-dire qu'ils sont nivelés, sans impact, sans affaissement et sans fissures. Le revêtement du sol est en bon état, ne présente pas de brûlure, d'impact, de rayure, d'arrachement, de parcelle manquante ou de tache indélébile. Le revêtement est correctement fixé. Les sols sont propres et correctement entretenus.

IX. Entretien des parties communes

- **Ménage dans les parties communes.** L'Hôtel fait le ménage et assure l'entretien des parties communes (y compris dans les toilettes et douches communes) au moins une fois par jour, 7j/7j. Par exception, l'un des deux jours du week-end peut être libre de cette obligation.
- **Éclairage en état de fonctionnement dans les parties communes.** L'éclairage électrique des parties communes est sécurisé et en état de fonctionnement. Aucune ampoule ou luminaire n'est hors service. Les parties communes disposent d'un éclairage suffisant pour garantir le confort et la sécurité des personnes circulant dans lesdites parties communes.

X. Stockage des déchets

L'Hôtel met à disposition des occupants un local destiné à recevoir les déchets dans les containers prévus à cet effet par la commune du lieu où se situe l'établissement. L'Hôtel entretient et désinfecte correctement et de manière régulière les containers et le local.

1.4.1.3. Exigences minimales obligatoires en matière de traitement anti-nuisibles

Le Titulaire agréé assure un traitement anti-nuisibles adapté par la mise en place d'un dispositif régulier de dératisation et de désinsectisation dans les conditions suivantes.

XI. Dératisation

Le Titulaire agréé fait appel à une entreprises agréée et certifiée de dératisation qui intervient autant que nécessaire et *a minima* une (1) fois par an.

Le Titulaire agréé tient à disposition des agents de Delta le contrat de dératisation en cours de validité, notamment lors des visites d'un établissement, et leur communique à première demande.

XII. Désinsectisation

Le Titulaire agréé assure un traitement de désinsectisation adapté, soit en faisant appel à une entreprises agréée et certifiée de désinsectisation, soit en utilisant de manière précise et exhaustive la méthodologie exposée en Annexe 2.

Quelle que soit la modalité de traitement choisie, le Titulaire agréé effectue une action de désinsectisation autant que nécessaire.

Lorsque la désinsectisation est effectuée par une entreprise extérieure, le Titulaire agréé tient à disposition des agents de Delta le contrat de désinsectisation en cours de validité, notamment lors des visites d'un établissement, et leur communique à première demande.

Lorsque la désinsectisation est effectuée lui-même par le Titulaire agréé selon la méthodologie visée par l'Annexe 2, ce dernier est en mesure de présenter à tout moment aux agents de Delta l'ensemble des éléments suivants :

- un descriptif des mesures mises en œuvre,
- un plan de l'établissement où figurent l'emplacement des actions de traitement,
- les factures et fiches techniques des produits et matériels utilisés,
- les certifications de formation des équipes de l'établissement.

1.4.2. Exigences minimales de qualité applicables selon les catégories Qualité concernées

Les différences en termes de prestations applicables à chaque catégorie Qualité peuvent être synthétisées de la manière suivante :

Catégorie		Mise à l'abri	Tourisme	Hôtel à vocation sociale	Taux minimum	
PRESTATIONS	Alimentation	Micro-onde individuel	F	F	O	100%
		Micro-onde collectif	O	O	F	100%
		Réfrigérateur individuel	F	O	O	100%
		Mode de cuisson collectif ou individuel	F	F	O	100%
	Hygiène	Laverie	F	F	O	NA
		Douche individuelle	F	O	O	80%
		Toilettes individuelles	F	O	O	80%
		Ratio douche toilette 1/10	F	NC	NC	NA
		Ratio douche toilette 1/20	O	NC	NC	NA
	Numérique	WiFi gratuit	F	O	O	100%
	Ecosystème social	Environnement facilitant	F	Au choix 2/7	Au choix 1/3	NA
		Bureau (entretien TS)	F			100%
		Salle commune	F		NA	
	Prestations supplémentaires	TV	F	Au choix 2/4		80%
		Local poussette	F			NA
		Local de stockage	F			NA
		Literie individuelle	F			80%

O	F	NC	NA
Obligatoire	Facultatif	Non concerné	Non applicable

10

1.4.2.1. Exigence minimales obligatoires en matière de préparation des repas

Prestations obligatoires pour les établissements des catégories Qualité 3 « Hôtels de mise à l'abri » et 2 « Hôtels de tourisme »

En l'absence d'une véritable cuisine commune, de kitchenettes dans les chambres et/ou de fours micro-ondes individuels dans les chambres, l'Hôtel met à disposition des personnes hébergées un ou plusieurs points de réchauffage répondant aux caractéristiques suivantes.

- **Point de réchauffage et nombre de fours à micro-ondes à disposition.** Le nombre de four à micro-ondes nécessaire est déterminé en fonction du nombre de tranches "entamées" de 20 places qui n'ont pas accès à un micro-onde individuel. Par exemple, pour chaque tranche de 20 places sans micro-onde individuel, il est prévu la présence d'un micro-onde. Si le nombre total de places excède une tranche complète de 20, des micro-ondes sont ajoutés en conséquence. Ainsi il faudra 2 micro-ondes pour 21 places.
- **Accès.** Le point de réchauffage est accessible sans restriction, 24h/24h, 7j/7j.
- **Affichage.** Un affichage concernant l'utilisation des fours à micro-ondes est placé à proximité de ces derniers.
- **État du matériel.** Les fours à micro-ondes sont en parfait état de fonctionnement. En cas d'avarie, l'Hôtel remplace le four à micro-ondes défectueux dans les plus brefs délais.
- **Hygiène.** L'Hôtel nettoie et désinfecte quotidiennement les fours à micro-ondes mis à disposition.

Ces prestations peuvent être également proposées, sans être obligatoires, dans les établissements relevant de la catégorie Qualité 1 « Hôtels à vocation sociale ».

Prestations obligatoires pour les établissements de la catégorie Qualité 2 « Hôtels de tourisme »

Réfrigérateur individuel. En l'absence de kitchenettes dans les chambres, l'Hôtel équipe chaque chambre d'un réfrigérateur propre et en bon état, d'une capacité minimale de 50 litres.

Ces prestations peuvent être également proposées, sans être obligatoires, dans les établissements relevant des catégories Qualité 3 « Hôtels de mise à l'abri ».

Prestations obligatoires pour les établissements de la catégorie Qualité 1 « Hôtels à vocation sociale »

- **Kitchenette ou cuisine commune.** Le Titulaire agréé dispose, soit d'une kitchenette complète dans chaque chambre, soit d'une cuisine collective.

Une **Kitchenette** individuelle doit être composée de :

- 1 évier
- 1 plan de travail
- 1 plaque électrique
- 1 réfrigérateur propre et en bon état, d'une capacité minimale de 50 litres
- 1 micro-onde
- 1 meuble de rangement

Lorsqu'un établissement hôtelier de catégorie Qualité 1, qui a obtenu cette classification à la faveur de la règle d'« harmonisation de la qualité » prévue à l'article 5.1 du Règlement de la consultation et dont certaines chambres ne sont pas équipées de kitchenettes individuelles, le Titulaire agréé équipe lesdites chambres d'un micro-ondes et d'un réfrigérateur propre et en bon état, d'une capacité minimale de 50 litres.

A défaut de kitchenette individuelle. Le Titulaire agréé met à disposition une cuisine commune améliorée et équipe chaque chambre d'un micro-onde et d'un réfrigérateur propre et en bon état, d'une capacité minimale de 50 litres.

- **Cuisine commune.** Le Titulaire agréé met à disposition une cuisine commune améliorée comprenant a minima :
 - 2 éviers ;
 - 1 plan de travail stable et résistant à la chaleur ;

- des points de cuisson /plaques électriques, avec 2 foyers par tranche de 5 ménages ;
 - 1 ventilation adaptée ;
 - des casiers de rangements numérotés par chambre au sein de la cuisine commune ou des espaces de rangement hermétiques dans la chambre ;
- **Sécurité des espaces de cuisson.** La cuisine commune dispose d'un système de sécurisation automatique ou manuelle des appareils de cuisson (coupures automatiques en lien avec un système de vidéosurveillance, la détection d'une période d'inactivité, la mise hors tension de la lumière, mise en marche de la plaque avec la clef de la chambre).
 - **Cuisine accessible.** Le Titulaire agréé propose une plage horaire raisonnable pour accéder à la cuisine commune (de 6h à 22h).
 - **Ménage dans les cuisines communes.** Le Titulaire agréé assure le ménage du sol de la cuisine commune au moins une fois par jour. Les familles ont la charge du ménage des tables, plans de travail et électroménager. Nonobstant ce qui précède, l'inaction de familles dans le ménage des tables, plans de travail et électroménager ne saurait exonérer le Titulaire agréé de sa responsabilité en matière d'hygiène et de salubrité du local.
 - **Stockage denrées alimentaires.** Le Titulaire agréé accepte les stockages de denrées alimentaires non périssables dans les chambres. Il accompagne les occupants dans la recherche de solutions de stockage conformes aux règles en matière d'hygiène et de salubrité.

Ces prestations peuvent être également proposées, sans être obligatoires, dans les établissements relevant des catégories Qualité 3 « Hôtels de mise à l'abri » et 2 « Hôtels de tourisme ».

1.4.2.2. Exigence minimales obligatoires en termes d'hygiène

12

Prestations obligatoires pour les établissements de la catégorie Qualité 3 « Hôtels de mise à l'abri »

Toilettes communes

- **Nombre toilettes communes.** Le nombre de toilettes communes nécessaire est déterminé en fonction du nombre de tranches "entamées" de 20 places qui ne disposent pas de toilettes individuelles. Par exemple, pour chaque tranche de 20 places sans toilettes individuelles, il est prévu la présence d'une toilette. Si le nombre total de places excède une tranche complète de 20, des toilettes supplémentaires sont ajoutées en conséquence. Ainsi il faudra 2 toilettes pour 21 places.
- **Toilettes communes disponibles.** Le Titulaire agréé laisse libre et gratuit l'accès aux toilettes à toute heure du jour et de la nuit.
- **Toilettes communes utilisables.** Les toilettes doivent pouvoir se fermer à clef depuis l'intérieur. La chasse d'eau doit pouvoir évacuer les eaux usées.
- **Consommables toilettes.** Le Titulaire agréé met gratuitement à disposition du papier toilette dans les toilettes communes.
- **État des toilettes communes.** Les toilettes communes sont propres, ne présentant aucun problème de plomberie et aucune trace de moisissure.
- **Ménage et entretien des toilettes communes.** L'Hôtel fait le ménage et assure l'entretien des toilettes communes au moins une fois par jour, 7j/7j. Par exception, l'un des deux jours du week-end peut être libre de cette obligation.

Douches communes

- **Nombre de douches communes.** Le nombre de douches communes nécessaire est déterminé en fonction du nombre de tranches "entamées" de 20 places qui ne disposent pas de douches individuelles. Par exemple, pour chaque tranche de 20 places sans douches individuelles, il est prévu la présence d'une douche. Si le nombre total de places excède une tranche complète de 20, des toilettes supplémentaires sont ajoutées en conséquence. Ainsi il faudra 2 toilettes pour 21 places.
- **Douches communes disponibles.** Le Titulaire agréé laisse libre et gratuit l'accès aux douches à toute heure du jour et de la nuit.
- **Douches communes utilisables.** Les douches se ferment à clef depuis l'intérieur. L'eau, chaude et froide, est disponible en permanence.
- **État des douches communes.** Les douches communes sont propres, ne présentant aucun problème de plomberie et aucune trace de moisissure.
- **Ménage et entretien des douches communes.** L'Hôtel fait le ménage et assure l'entretien des douches communes au moins une fois par jour, 7j/7j. Par exception, l'un des deux jours du week-end peut être libre de cette obligation.

Ces prestations peuvent être également proposées, sans être obligatoires, dans les établissements relevant des catégories Qualité 1 « Hôtels à vocation sociale » et 2 « Hôtels de tourisme ».

Prestations obligatoires pour les établissements des catégories Qualité 1 « Hôtels à vocation sociale » et 2 « Hôtels de tourisme »

- **Toilettes privatives.** Les chambres sont équipées de toilettes privatives en bon état de fonctionnement. Cet espace est entièrement clos (toilettes présentes dans la salle d'eau privative ou toilettes séparées au sein de l'hébergement), si possible en maçonnerie, doté d'un système de ventilation réglementaire.

Lorsqu'un établissement hôtelier de catégorie Qualité 1 ou 2, qui a obtenu cette classification à la faveur de la règle d'« harmonisation de la qualité » prévue à l'article 5.1 du Règlement de la consultation et dont certaines chambres ne sont pas équipées de toilettes privatives, le Titulaire agréé applique auxdites chambres les règles applicables aux établissements de la catégorie Qualité 3 en matière de toilettes communes.

Exemple : un établissement propose 45 chambres triples, 42 répondent aux exigences de la catégorie Qualité 1 mais trois d'entre elles ne proposent pas de toilettes privatives. Au titre de la règle d'harmonisation prévue à l'article 5.1 du Règlement de la consultation, l'établissement obtient un classement dans la catégorie Qualité 1. Néanmoins, il doit proposer une toilette commune accessible aux ménages hébergés dans les trois chambres moins qualitatives, selon la règle d'une toilette commune par tranche entamée de 20 places.

- **Consommables toilettes.** Le Titulaire agréé met gratuitement à disposition du papier toilette dans les chambres.
- **Douche privative.** Les chambres sont équipées de douches privatives en bon état de fonctionnement et d'une taille réglementaire.

Lorsqu'un établissement hôtelier de catégorie Qualité 1 ou 2, qui a obtenu cette classification à la faveur de la règle d'« harmonisation de la qualité » prévue à l'article 5.1 du Règlement de la consultation et dont certaines chambres ne sont pas équipées de douches privatives, le Titulaire agréé applique auxdites chambres les règles applicables aux établissements de la catégorie Qualité 3 en matière de douche collective.

Exemple : un établissement propose 45 chambres triples, 42 répondent aux exigences de la catégorie Qualité 1 mais trois d'entre elles ne proposent pas de douches privatives. Au titre de la règle d'harmonisation prévue à l'article 5.1 du Règlement de la consultation, l'établissement obtient un classement dans la catégorie Qualité 1. Néanmoins, il doit proposer une douche commune accessible aux ménages hébergés dans les trois chambres moins qualitatives, selon la règle d'une douche commune par tranche entamée de 20 places.

Ces prestations peuvent être également proposées, sans être obligatoires, dans les établissements relevant de la catégorie Qualité 3 « Hôtels de mise à l'abri ».

Prestations obligatoires pour les établissements de la catégorie Qualité 1 « Hôtels à vocation sociale »

- **Blanchisserie.** Un service de laverie est mis à disposition des personnes hébergées, soit en le fournissant au sein de l'établissement (service fourni par le personnel de l'Hôtel ou accès des ménages hébergés à un local de buanderie en libre-service), soit en recourant aux services de laveries de quartier ou de pressings à proximité de l'établissement (laverie « hors les murs »).

Chaque ménage hébergé a accès gratuitement *a minima* à une machine de 7L par semaine.

- **Buanderie au sein de l'établissement.** Un local de buanderie est présent au sein de l'établissement. Les ménages y ont accès en libre-service, dans la limite des quantités de linge autorisées, telles que mentionnée ci-dessus.

Le Titulaire agréé propose une plage horaire raisonnable pour accéder à la buanderie (du lundi au dimanche le 8h à 22h).

À défaut de donner accès en libre-service au local de la buanderie, le Titulaire agréé peut proposer un service de blanchisserie fourni par le personnel de l'Hôtel, en mettant à disposition des ménages un ou plusieurs filets à linge d'une capacité équivalente à 7L.

Pour toute utilisation au-delà du volume susvisé, le Titulaire agréé s'interdit d'appliquer un prix qui est supérieur au coût réel que le Titulaire agréé engage pour ledit service de laverie.

Laverie « hors les murs ». Lorsque l'installation d'une buanderie n'est matériellement pas possible au sein de l'établissement, en raison de la configuration du bâtiment, le Titulaire agréé peut proposer aux ménages une solution de laverie à proximité de l'établissement (à moins de 500 mètres), auprès d'une laverie de quartier ou d'un pressing, soit en établissant un partenariat avec le commerçant tiers afin de permettre l'accès des ménages au service dans les conditions du présent article, soit en remettant des jetons ou cartes valables chez ce commerçant tiers.

Cette prestation peut être également proposées, sans être obligatoires, dans les établissements relevant des catégories Qualité 3 « Hôtels de mise à l'abri » et 2 « Hôtels de tourisme ».

1.4.2.3. Exigence minimales obligatoires en termes d'accès au numérique

Prestations obligatoires pour les établissements des catégories Qualité 1 « Hôtels à vocation sociale » et 2 « Hôtels de tourisme »

- **Accès internet.** Le wifi est disponible à l'intérieur de l'établissement et accessible gratuitement aux ménages.

Cette prestation peut être également proposés, sans être obligatoires, dans les établissements relevant de la catégorie Qualité 3 « Hôtels de mise à l'abri ».

1.4.2.4. Autres prestations

Les **sept prestations** ci-après énumérées sont **facultatives pour les établissements de la catégorie Qualité 3** « Hôtels de mise à l'abri ».

Les **établissements de la catégorie Qualité 2** « Hôtels de tourisme » doivent, *a minima* », proposer **deux des sept prestations** ci-après énumérées.

Les **établissements de la catégorie Qualité 1** « Hôtels à vocation sociale » doivent, *a minima* », proposer **une prestation dans la catégorie « Ecosystème social » et deux prestations dans la catégorie « Equipement ».**

Prestations supplémentaires relatives à l'écosystème social de l'établissement

▪ **Environnement facilitant.**

L'établissement est situé à moins de 700 mètres (en distance de trajet piéton par voie publique) d'au moins 3 des 5 sites d'intérêt suivant :

- d'un moyen de transport ferré (métro, tramway, RER, Transilien...),
- d'un lieu de soin (cabinet médical, hôpital, dispensaire...),
- de commerces de première nécessité (alimentation, pharmacie...),
- d'une école,
- d'un service public ou associatif type mairie (CCAS), poste, association d'accueil ou venant en aide aux personnes vulnérables et sans abri.

▪ **Espace d'entretien avec les travailleurs sociaux.** L'exploitant met à disposition des familles et associations une salle en libre accès et sécurisé d'une surface d'au moins 6 m², équipé *a minima* d'une table et de deux chaises.

▪ **Espace collectif / salle commune.** L'exploitant met à disposition des familles et associations une salle en libre accès et sécurisé (avec aération ou ventilation), équipé de chaises et de tables. Cet espace collectif est clos et peut servir à la prise des repas des familles, il est accessible dans des tranches horaires suffisamment souples. Le nombre de places assises équivaut environ à 25% du nombre de personnes prises en charge (ex : 10 places assises pour 40 personnes hébergées).

Prestations supplémentaires relatives à l'équipement de l'établissement

▪ **Télévision.** Chaque chambre est équipée d'un téléviseur avec télécommande en bon état de fonctionnement qui permet la réception des chaînes TNT.

▪ **Espace poussettes.** Présence d'un espace de stockage pour les poussettes uniquement dédié à cet usage et aménagé en conséquence. Les couloirs ou autres dégagements ne peuvent pas servir à ce stockage. Ce local se situe au rez-de-chaussée ou, à défaut, à l'étage inférieur de l'établissement.

▪ **Bagagerie/local de stockage.** Le Titulaire agréé met à disposition une pièce ou une cave saine où stocker les effets personnels d'une taille minimal de 4 m². Ce n'est pas un lieu de passage et il n'est pas accessible aux familles. Chaque affaire entreposée est étiquetée (numéro de chambre, nom de la famille, date de remise). Les familles peuvent avoir accès à leurs bagages sur simple demande préalable au personnel de l'établissement.

▪ **Literie individuelle pour les adultes et enfants à partir de 3 ans :** Les lits doubles de 140 x 190 cm sont remplacés par deux lits simples de 90 x 190 cm. Chaque lit est composé d'un sommier sur pied sur lequel repose un matelas. Ainsi les chauffeuses et les lits picots ne sont pas considérés comme des lits. Les lits doubles superposés d'un lit simple ou les lits simples superposés sont acceptés ainsi que les canapés convertibles. Une personne hébergée peut utiliser son propre lit bébé.

Article 1.5. Prestations facultatives

Le Samusocial de Paris accordera une attention particulière aux efforts susceptibles d'être proposés par les Candidats et permettant d'améliorer la qualité des prestations d'hébergement offertes aux personnes et donc la qualité de l'offre présentée.

Les améliorations peuvent notamment porter sur les trois points suivants :

1.5.1. En matière d'équipement des chambres :

- **Serviettes.** Le Titulaire agréé met à disposition des personnes des serviettes de douches.
- **Produits douche.** Le Titulaire agréé fournit aux personnes prises en charge du gel douche et du shampoing.
- **Espace de rangement.** L'espace de rangement peut accueillir *a minima* une valise standard par personne occupant la chambre.
- **Chaise bébé.** Présence de chaises bébé pour les enfants de moins de 3 ans.

1.5.2. En matière d'équipements au sein de l'établissement :

- **Mise à disposition d'un aspirateur.** Le Titulaire agréé met à disposition gratuitement un aspirateur pour 20 chambres.
- **Mise à disposition d'une planche et fer à repasser.** Le Titulaire agréé met à disposition gratuitement une planche et un fer à repasser pour 20 chambres.
- **Zone enfants.** L'hôtel est doté d'un espace de jeux pour les enfants (toboggans, etc..). Il peut se trouver à l'extérieur et attenant à l'hôtel ou à l'intérieur des locaux de ce dernier. L'espace doit être sécurisé (lieu aux normes et protégé des axes routiers si à l'extérieur). Une décharge parentale est signée.
- **Ménage.** Le ménage est réalisé *a minima* une fois par semaine dans l'ensemble des chambres accueillant des personnes hébergées par Delta.

1.5.3. En matière de petit-déjeuner

16

Les candidats peuvent proposer, en plus de la prestation d'hébergement hôtelier dont la description est donnée au premier alinéa de l'article 1 du présent CCP, un petit déjeuner.

La présentation de cette prestation supplémentaire éventuelle, qui est facultative, sera néanmoins appréciée.

Lorsque celle-ci est proposée, le Samusocial de Paris décidera, avant la signature du Marché d'agrément, de la retenir ou pas.

Lorsque le Samusocial de Paris décide de retenir la prestation de petit-déjeuner, celle-ci est réputée incluse dans le prix de l'hébergement.

Le petit-déjeuner peut être fourni en nature ou sous forme d'un chèque déjeuner. Le choix du type de fourniture du petit-déjeuner est effectué par chaque Titulaire agréé et ce choix est, sauf accord express entre le Samusocial de Paris et le Titulaire agréé, définitif pour la durée du marché.

Le Titulaire agréé doit faire émarger les ménages recevant la prestation du petit-déjeuner.

L'émargement pour une famille peut s'effectuer par un représentant de la famille

Tout refus d'émargement doit être signalé par le Titulaire agréé à Delta dans un délai maximal de 24 heures.

Le Titulaire agréé transmet à Delta le registre d'émargement des ménages recevant la prestation du petit-déjeuner à un rythme mensuel sur la Plateforme. Il informe Delta de toute évolution de ce registre dans les meilleurs délais.

- ❖ Dans l'hypothèse où le petit-déjeuner est fourni sous forme d'un chèque déjeuner, les règles suivantes doivent être respectées :
 - Le Titulaire agréé est responsable de la gestion des commandes par les Partenaires de chèques services ;
 - Les chèques déjeuners sont distribués le dernier jour du mois et la distribution couvre la période mensuelle à venir ;
 - Le montant journalier des chèques déjeuners distribués au ménage correspond à un montant de 0,50 euro hors taxes multiplié par la capacité en couchages de la chambre ;
 - En cas de situation de suroccupation au sein d'une chambre, un montant journalier de 0,50 euro supplémentaire est versé au ménage ; l'indemnité de suroccupation prévue à l'article 18.2.1 du présent cahier des charges est réputée inclure ce montant et couvrir la dépense afférente pour le Titulaire agréé ;
 - Les chèques de service ont une durée de validité du 1^{er} janvier au 31 décembre de chaque année ;
 - Les chèques de service comportent la mention « alimentation hors alcool » et peuvent être utilisés dans la plupart des supermarchés mais aussi des restaurants.

- ❖ Dans l'hypothèse où le petit-déjeuner est fourni en nature, la distribution du petit-déjeuner s'effectue quotidiennement dans une salle appropriée à cet effet.

- ❖ Dans l'hypothèse où le petit-déjeuner ne pourrait être fourni ni en chèque déjeuner, ni en salle commune défini ci-dessus, le petit-déjeuner peut être fourni par distribution hebdomadaire d'un panier qui contient les quantités nécessaires pour la préparation d'un petit-déjeuner par la personne hébergée pour une période d'une semaine.

ARTICLE 2. RELATION ENTRE LE TITULAIRE AGREE ET LE SAMUSOCIAL DE PARIS ET LES PERSONNES HEBERGEES

Article 2.1. Principes généraux

Le Titulaire agréé s'engage à respecter les lois et règlements applicables à son activité.

En particulier, le Titulaire agréé s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de transparence tarifaire. A ce titre, il s'interdit notamment toute pratique de rétro-commission.

En outre, le Titulaire agréé s'engage à respecter, en plus des présentes conditions générales, la réglementation concernant les ERP de type 0 s'il y est soumis et la réglementation sanitaire départementale du département d'implantation ainsi que la réglementation en matière de normes hôtelières.

Article 2.2. Communication

L'établissement est joignable téléphoniquement et par email 24/24h – 365 jours par an.

Lorsque le Titulaire agréé est un groupement, il dispose également d'une astreinte téléphonique et d'une personne mobilisable 24/24h – 365 jours par an, notamment afin d'assurer une réponse en cas de sinistre nécessitant la réorientation des personnes et de fournir à Delta un soutien logistique (en matière alimentaire, de transport, etc.).

Article 2.3. Informations relatives aux indisponibilités en cours de réservation

2.3.1. Obligations d'information continue

Le Titulaire agréé s'engage à informer Delta, dès qu'il en a connaissance, de tout événement susceptible de causer une indisponibilité de place ou d'une chambre ayant fait l'objet d'une Réservation, en précisant le motif et la durée prévisionnelle de l'indisponibilité.

Un lit ou une chambre non disponible est défini comme celui qui ne permet pas le maintien ou l'orientation des personnes prises en charge et/ou empêche leur hébergement ou entraîne un relogement, par exemple en cas de sinistre grave ou de travaux importants.

A cet égard, le Titulaire agréé s'engage, en sa qualité de professionnel, à exécuter de manière régulière, prompt et diligente son obligation de se renseigner sur tout évènement qui pourrait avoir un impact sur la disponibilité, afin d'être en mesure d'en informer Delta.

2.3.2. Cas particulier des indisponibilités prévisibles

Lorsque l'indisponibilité est prévisible, car contrôlée ou contrôlable par le Titulaire agréé, celui-ci s'engage à informer Delta dans les mêmes conditions en respectant un délai de prévenance d'au minimum quinze jours, afin de permettre à celui-ci de réorienter, le cas échéant, les personnes concernées. Le Titulaire agréé s'engage à le déclarer sur l'espace dédié de la Plateforme.

Cette procédure peut notamment être mise en œuvre dans les cas de travaux planifiés suffisamment à l'avance et rendant indisponible une chambre, soit pour rénovation ou remise en état périodique.

Le Titulaire agréé s'engage à informer Delta de la fin de l'indisponibilité dès que celle-ci ou sa date prévisible est connue de lui.

Lorsque le Titulaire agréé est un groupement, cette obligation est assurée par le mandataire du groupement.

Article 2.4. Devoir d'information

18

Le Titulaire agréé doit communiquer à Delta, immédiatement dès réception du document original, une copie des documents suivants :

- i. Avis de mise en sécurité ordinaire ou imminent (code de la construction et de l'habitation, art. L. 511-1 et suivants) ;
- ii. Avis favorable et défavorable de la commission communale de sécurité et d'accessibilité ;
- iii. Fermeture administrative de l'hôtel ;
- iv. Avis d'insalubrité réparable ou irréparable, pour tout ou partie de l'hôtel ;
- v. Tout document qui indiquerait un risque bâtiementaire (Architectes / Administration) ;
- vi. Toute information relative aux évènements suivants :
 - Sinistre ou évènement météorologique (par exemple : inondation, tempête, incendie, rupture de fourniture d'électricité, d'eau) ;
 - Accident ou incident lié à une défaillance technique au sein de l'hôtel (par exemple : pannes prolongées d'électricité, de chauffage, d'ascenseur) et évènements en santé environnementale (par exemple : épidémie, intoxication ; légionelles ; maladies infectieuses) ;
 - Décès d'une des personnes résidentes ou travaillant au sein de l'établissement ;
 - Suicide ou tentative de suicide d'une des personnes hébergées ;
 - Disparition inquiétante (disparition entraînant la mobilisation des services de police ou de gendarmerie pour rechercher la personne) d'une des personnes hébergées ;
 - Comportement violent au sein de l'établissement de la part d'une des personnes hébergées ou d'un membre du personnel hôtelier (par exemple : agressivité, menaces, violence physique, agression sexuelle) ;
 - Manquement grave au règlement de fonctionnement (par exemple : pratiques ou comportements inadaptés ou délictueux) ;
 - Acte de malveillance au sein de l'établissement ;
 - Intervention des services de secours et des forces de police.

vii. Tout évènement ayant ou pouvant entraîner une suroccupation des chambres.

De même, le Titulaire agréé doit informer Delta par écrit et dans les meilleurs délais :

- i. de la non-présentation d'une personne orientée par Delta vers l'hôtel (délai maximum pour informer le Samusocial de Paris : 24 heures à compter de la non présentation),
- ii. de l'absence d'une personne orientée par Delta ou de la non-utilisation d'une place par celle-ci, avec l'indication de la durée d'absence ou de non-utilisation (délai maximum pour informer Delta : 24 heures à compter de la prise de connaissance de l'absence),
- iii. de tout départ inopiné, dont il a eu l'information ou la confirmation, d'une personne orientée par Delta (délai maximum pour informer Delta : 24 heures à compter de la prise de connaissance du départ).

Le Titulaire agréé reconnaît être informé du fait que les informations visées au présent article sont déterminantes pour le Samusocial de Paris lors de la conclusion des Réservations de nuitées hôtelières.

Lorsque le Titulaire agréé est un groupement, cette obligation est assurée par le mandataire du groupement.

Article 2.5. Devoir de contrôle mensuel des chambres et de la présence des ménages

Le Titulaire agréé effectue mensuellement une visite de chaque chambre de son établissement afin de contrôler l'état satisfaisant de celle-ci en termes de sécurité et de salubrité, ainsi que de l'occupation effective par le ménage.

Pour le contrôle de l'occupation effective de la chambre prévu à l'alinéa précédent, le Titulaire agréé se fonde sur le caractère vide de la chambre et sur l'absence d'effets personnels ou sur l'absence d'objets mobiliers caractéristiques d'une présence effective.

19

Toute visite d'une chambre au titre du présent article se fait dans les conditions fixées à l'article 2.15.

Lorsque le Titulaire agréé constate que la chambre présente un risque pour la sécurité ou la salubrité ou lorsqu'il a un soupçon d'inoccupation de la chambre, il en informe Delta conformément à l'article 2.4. du présent CCP.

Lorsque le Titulaire agréé est un groupement, le mandataire du groupement garantit que cette obligation est bien mise en œuvre pour chacun des établissements faisant l'objet de l'Agrément.

Article 2.6. Pouvoirs de contrôle de Delta

2.6.1. Contrôle de la cohérence des prix

Delta se réserve la possibilité de demander au Titulaire agréé la communication de ses comptes annuels ou de tout autre information sur les coûts supportés par celui-ci pour l'exécution du marché d'Agrément et des Réservations de nuitées hôtelières conclues pour son application.

2.6.2. Visites de contrôle

Le Titulaire agréé est seul responsable et garant du respect de la qualité des prestations et de leur conformité avec les réglementations de sécurité et de sécurité incendie applicables.

Nonobstant ce qui précède, Delta se réserve le droit de vérifier le niveau de qualité des prestations par rapport aux obligations définies dans le présent document.

À ce titre, Delta est amené à visiter tous les hôtels, à tout moment de la journée, avec ou sans prévenance préalable, notamment pour rencontrer les personnes prises en charge ou pour vérifier la qualité de la prestation fournie. Le gérant ou son représentant doit se rendre disponible auprès de l'équipe pendant la visite.

Lorsque la visite n'est pas inopinée et que Delta en a averti le mandataire du Groupement dans un délai raisonnable, un représentant de ce dernier est également présent lors de la visite.

Le personnel de l'hôtel laisse un libre accès aux parties communes et l'ensemble des chambres aux équipes de Delta, y compris en l'absence des personnes hébergées. Il possède dès lors nécessairement un double des clés des chambres sur le lieu de l'établissement.

Le Titulaire agréé et ses préposés autorisent Delta à prendre des photographies dans son établissement pour les besoins de son activité.

Article 2.7. Maintien du niveau de qualité et mise en conformité

Le Titulaire agréé s'engage, tout au long du marché, à maintenir un niveau de qualité suffisant de ses prestations pour répondre aux exigences fixées par le présent Cahier des clauses particulières.

Il réalise les opérations de mise en conformité mises à sa charge par Delta afin de garantir le respect de ce niveau de qualité.

Deux niveaux d'échanges sont mis en place pour s'assurer du respect, par le Titulaire agréé, de ces obligations.

2.7.1. Entretien contradictoire à la suite du contrôle et calendrier de mise en conformité

Après chaque visite de contrôle d'un établissement, un entretien contradictoire a lieu entre un agent de terrain de Delta et le Titulaire agréé ou son représentant afin d'évoquer les remarques et manquements constatés dans le cadre de la visite.

L'entretien a lieu au sein de l'établissement concerné et donne lieu à un procès-verbal de visite émis par l'agent de terrain et transmis au Titulaire agréé via la Plateforme.

Le procès-verbal de visite liste l'ensemble des manquements constatés par l'agent de terrain.

En cas de manquements soumis à pénalités, conformément à l'article 4 du présent CCP :

- le procès-verbal notifie les pénalités forfaitaires appliquées immédiatement au Titulaire agréé ;
- les astreintes journalières seront appliquées à compter du deuxième jour suivant la date de transmission du procès-verbal.

Le procès-verbal de visite peut déterminer, le cas échéant, les actions préventives et correctives nécessaires afin de garantir le respect par le Titulaire agréé de ses obligations en termes de qualité et de conformité de ses prestations de service.

Le Titulaire agréé s'engage à apporter une résolution complète des manquements ou, *a minima*, à engager toutes les actions permettant la résolution dans les plus brefs délais.

À cette fin, il établit un calendrier de mise en conformité qu'il notifie dans les meilleurs délais à Delta par le biais de la Plateforme. Il s'engage à respecter le calendrier de mise en conformité, à tout mettre en œuvre pour la bonne exécution des travaux nécessaires et à se rendre disponible pour toutes les visites de suivi nécessaires.

Le Titulaire agréé a la possibilité de solliciter le soutien de Delta pour un accompagnement adapté.

2.7.2. Comité de suivi

Un Comité de suivi est mis en place afin de vérifier la mise en place, par le Titulaire agréé, du calendrier de mise en conformité fixé à la suite de la visite de contrôle et de l'entretien contradictoire.

Le Comité de suivi a lieu soit au sein de l'établissement, soit de manière dématérialisée (par téléphone ou par visio-conférence). Il réunit des agents de Delta et le Titulaire agréé.

Le Titulaire agréé est tenu de participer à ce Comité, sous réserve du respect, par le Samusocial de Paris, d'un délai de prévenance de 2 jours ouvrés. La date de ce Comité est fixée en fonction des délais prévus par le calendrier de mise en conformité.

A l'issue du Comité de suivi, Delta rédige un rapport d'évaluation des actions préventives ou correctives réalisées par le Titulaire agréé. Ce rapport détaille :

- Le résultat des actions préventives et correctives décidées lors de l'entretien contradictoire ;
- Le cas échéant, les nouvelles actions préventives et correctives devant être mises en œuvre et les délais associés ;
- Le cas échéant, le détail des pénalités applicables.

Article 2.8. Accueil des partenaires

Les opérateurs sociaux, chargés du suivi des familles, peuvent contacter les hôtels ou s'y déplacer pour rencontrer les personnes prises en charge. Le Titulaire agréé doit faciliter ces contacts.

Des intervenants ou associations à vocation sociale (suivi scolaire, apprentissage du français, accompagnement juridique, écrivain public, ...) ou à vocation médicale, référencées par Delta, peuvent également intervenir dans les hôtels. Le Titulaire agréé est informé préalablement par Delta de toute intervention. Le Titulaire agréé facilite l'intervention de ces intervenants et associations.

21

Article 2.9. Charte d'engagement envers les publics et instance de participation

Le Titulaire s'engage à respecter les termes de la « Charte d'engagement envers les publics » prévue en Annexe 3 établie par Delta à destination de ses fournisseurs hôteliers.

Ladite charte traduit les valeurs fondatrices du Samusocial de Paris et de son service Delta, telles que le respect des personnes, l'accueil sans discrimination, la préservation de la dignité et la solidarité des personnes.

Le Titulaire s'engage également à mettre en place une instance de participation dans les conditions définies en Annexe 5.

Article 2.10. Règlement de fonctionnement

Le Titulaire agréé s'engage à établir et faire respecter au sein de son ou ses établissement(s) les termes d'un Règlement de fonctionnement, visant à lui permettre de mettre en œuvre l'ensemble des obligations définies par le présent CCP et à définir les droits et obligations des personnes hébergées à l'hôtel et du personnel hôtelier qui les accueille.

Pour ce faire, il s'engage notamment à ce que l'ensemble de son personnel connaisse et applique le Règlement de fonctionnement en vigueur.

En outre, le Titulaire agréé présente le Règlement de fonctionnement à chaque nouvelle personne hébergée arrivant dans l'établissement et s'assure que les règles et les obligations de chacun sont bien comprises. Les personnes hébergées sont invitées à signer le Règlement de fonctionnement pour assurer de leur compréhension et adhésion aux règles encadrant la prise en charge.

Par défaut, le Règlement de fonctionnement applicable est celui établi par Delta et annexé au présent CCP (Annexe 4), ainsi que disponible sur la Plateforme de réservation.

Le Titulaire agréé peut toutefois proposer à Delta son propre règlement de fonctionnement, à condition qu'il ne rentre pas en contradiction avec le Règlement de fonctionnement type, prévu en Annexe 4, ou avec une quelconque stipulation du présent cahier des charges.

En aucun cas, le règlement de fonctionnement proposé par le Titulaire agréé ne saurait lui conférer, de manière directe comme indirecte, le pouvoir de réorienter une personne hébergée, cette décision n'appartenant qu'à Delta.

L'accord de Delta est nécessaire pour que le règlement de fonctionnement proposé par le Titulaire agréé puisse être appliqué en lieu et place du Règlement de fonctionnement type, prévu en Annexe 4.

Article 2.11. Données à caractère personnel

2.11.1. Données à caractère personnel traitées

Le Titulaire agréé doit se conformer à la réglementation tant nationale qu'europpéenne relative à la protection des données à caractère personnel en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (la LIL) et le règlement UE 2016/679 du parlement européen relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le RGPD).

En tout état de cause, le Titulaire agréé déclare et garantit au Samusocial de Paris de respecter les obligations lui incombant au regard des traitements qu'il réalisera dans le cadre de l'exécution du marché de nuitées hôtelières en application de son Marché d'agrément – en tant que responsable de traitements – avec les données à caractère personnel des personnes à héberger / hébergées :

- communiquées par le Samusocial de Paris (telles que des données administratives du type nom, prénom, date et lieu de naissance) ;
- collectées directement par son biais.

Lorsque la communication de données concerne des données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD et/ou des données relatives aux condamnations pénales et infractions au sens de l'article 46 de la LIL, le Samusocial de Paris peut conditionner la communication de telles données à la communication par le Titulaire agréé au Samusocial de Paris d'une copie de tout document permettant de croire que le Titulaire agréé a respecté ses obligations définies par le RGPD à cet égard.

En tant que besoin, figurent en Annexe 9 du présent CCP un rappel des principales obligations découlant du RGPD en matière de sécurité des données qui incombent au Titulaire agréé, en sa qualité de responsable des traitements listés dans le présent article.

S'agissant des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans la phase préalable à la conclusion d'un Agrément via la Plateforme, ses modalités sont régies par la Politique de confidentialité disponible au moment de la collecte de telles données.

2.11.2. Finalités de traitements des données à caractère personnel des personnes à héberger/hébergées

S'agissant des données communiquées par le Samusocial de Paris, le Titulaire agréé s'engage à les traiter dans le cadre des finalités de traitements exclusives suivantes :

- gestion des orientations/réorientations à la suite d'un arrêt de prise en charge des personnes hébergées ;
- facilitation de l'accueil des partenaires sociaux tiers listés à l'article 2.8 et de leur mise en relation avec les personnes hébergées ;
- communication de données à caractère personnel faisant suite à des demandes de tiers autorisés.

S'agissant des données directement collectées par le Titulaire agréé, ce dernier s'engage, en particulier, à traiter celles strictement nécessaires dans le cadre de l'exécution de Réservation de nuitées hôtelières en application du Marché d'agrément pour :

- vérifier l'identité des personnes à héberger orientées par rapport au bon d'orientation, à la demande de Delta ;
- gérer les signalements prévus à l'article 15.2 du présent CCP ;
- gérer les incidents conduisant à une réorientation visée à l'article 15.3 du présent CCP.

2.11.3. Obligations du Titulaire agréé

Outre le respect des obligations en matière de protection des données prévues dans le présent CCP, le Titulaire agréé s'engage à :

- (i) en cas de transfert des données objet des présentes vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en informer les personnes concernées au préalable ou à obtenir leur consentement et, lorsque cela est obligatoire, demander l'autorisation préalable de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) ;
- (ii) à prendre les mesures nécessaires afin de garantir la sécurité des données communiquées par le Samusocial de Paris, en particulier celles rappelées en Annexe 9 du présent CCP ;
- (iii) veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du CCP :
 - a. s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ; et
 - b. reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

En outre, le Titulaire agréé s'interdit de transmettre à des tiers des données à caractère personnel des personnes à héberger / hébergées sur commande du Samusocial de Paris, sauf :

- (i) à des partenaires du Samusocial de Paris dans le cadre de la finalité exclusive de facilitation de l'accueil des partenaires sociaux tiers listés à l'article 2.8 et de leur mise en relation avec les personnes hébergées ;
- (ii) à des tiers autorisés sous réserve de conformité de leur demande d'information à la réglementation applicable notamment les préconisations dédiées de la CNIL.

À ce titre, le Titulaire agréé s'engage en particulier à communiquer au Samusocial de Paris, sans tarder, toute demande d'informations relatives à une personne hébergée en provenance de tiers autorisés dès leur réception, incluant celles émanant d'un magistrat ou d'un officier de police judiciaire dont le mandat spécial doit avoir été communiqué préalablement.

2.11.4. Exercice des droits

Le Titulaire agréé doit assister le Samusocial de Paris à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Chaque partie s'engage à informer l'autre en cas de demande d'une personne concernée au regard des traitements de données à caractère personnel visés par le présent article. Chaque partie s'engage à mettre en œuvre, dans le respect des délais requis, toute action nécessaire pour donner suite à une demande d'exercice des droits d'une personne concernée.

2.11.5. Notification des données à caractère personnel

Le Titulaire agréé s'engage, à informer le Samusocial de Paris par courrier électronique, de toute violation de données à caractère personnel dans les 24 heures après en avoir eu connaissance pour permettre au Samusocial de respecter ses propres obligations à cet égard.

L'information envoyée au Samusocial de Paris contient au moins celles listées par l'article 33 du RGPD.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

2.11.6. Durée et sort des données

Au terme de la durée de conservation applicable et au plus tard à la fin du système d'achat de nuitées hôtelières, pour quelque raison que ce soit, le Titulaire agréé s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel. Une fois détruites, le Titulaire agréé doit justifier par écrit de la destruction.

En outre, le Titulaire agréé reconnaît qu'il n'a pas à constituer des fiches individuelles de police relative aux personnes étrangères, les personnes hébergées n'ayant pas la qualité de touriste.

Nonobstant ce qui précède, dans l'éventualité où le Titulaire agréé aurait constitué de telles fiches ou conservé une copie du titre d'identité, il sera tenu légalement de détruire ces documents au bout de six (6) mois et ce, même si la personne est toujours hébergée à l'hôtel.

24

2.11.7. Données à caractère personnel des personnels du Titulaire agréé et du Samusocial de Paris

Dans le cadre de leur relation commerciale, le Titulaire agréé et le Samusocial de Paris peuvent être amenés à traiter des données à caractère personnel concernant leurs personnels ou collaborateurs, tels que notamment les noms, adresses e-mails, numéros de téléphone des représentants et/ou des personnes de contact du Titulaire agréé et du Samusocial de Paris. Ces données sont traitées par chacune des parties, de façon indépendante, en qualité de responsable de traitement, pour la gestion de leur relation commerciale.

Les parties s'engagent à informer leurs propres personnels et/ou collaborateurs de l'existence de ces traitements. Chacune des parties s'engage à traiter les demandes d'exercices de droits qui pourraient être formées par les personnels ou collaborateurs de l'autre partie.

Article 2.12. Lutte contre la corruption

Les missions du Samusocial de Paris sont d'intérêt général. Ses agents sont chargés d'une mission de service public.

Par conséquent, il est rappelé que constitue un délit pénal puni de dix ans d'emprisonnement et de 150 000 € d'amende « *le fait, par quiconque, de proposer sans droit, à tout moment, directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques à une personne dépositaire de l'autorité publique, chargée d'une mission de service public ou investie d'un mandat électif public, pour elle-même ou pour autrui* » pour obtenir un avantage ou entraver sa mission (cf. Article 433-1 du code pénal).

Article 2.13. Critère d'honorabilité

2.13.1. Portée des obligations

Le Titulaire agréé veille à respecter les principes du service public lors de l'exécution du présent système d'achat.

A cet effet, le Titulaire agréé est tenu d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

Il prend les mesures nécessaires à cet effet et, en particulier, veille à ce que les salariés, les bénévoles ou les personnes auprès desquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction, lorsqu'ils participent à l'exécution du présent marché, s'abstiennent de manifester leurs opinions politiques ou religieuses, traitent de façon égale toutes les personnes et respectent leur liberté de conscience et leur dignité.

2.13.2. Modalité de contrôle et sanctions applicables

Le Samusocial de Paris se réserve le droit de notifier au Titulaire agréé l'inobservance de l'une des obligations précitées par courrier recommandé avec accusé de réception. La preuve tenant à la violation des principes et/ou lois de la République peut se faire par tout moyen.

En cas d'inobservation répétée de ces obligations ou de mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de quinze (15) jours, le Marché d'agrément pourra être résilié pour faute selon les modalités prévues à l'article 9.2 des présentes.

Article 2.14. Réception et distribution de courrier

Le Titulaire agréé s'engage à réceptionner et distribuer tout courrier, colis ou document adressé à une personne hébergée au sein de son établissement. A cet effet, le Titulaire remet en main propre tout courrier, colis ou document et ce, sans tarder, dès sa réception.

Le Titulaire agréé respecte le secret des correspondances, conformément à l'article 226-15 du code pénal.

Article 2.15. Protection juridique du domicile attaché aux espaces privés

Les chambres sont des espaces privés dans lesquels la protection juridique du domicile s'applique.

En conséquence, le Titulaire agréé ne peut pas entrer ou laisser entrer des tiers dans les chambres sans l'accord exprès de la personne hébergée ou de Delta.

Nonobstant ce qui précède, le Titulaire agréé est autorisé à entrer dans les chambres sans l'accord de la personne hébergée, après s'être dument annoncé auprès d'elle et dans les cas suivants limitativement énumérés :

- (i) dans l'hypothèse d'un danger grave et imminent pour la santé et la sécurité des personnes hébergées,
- (ii) dans l'hypothèse d'un sinistre en cours ou lorsque des travaux urgents sont nécessaires afin de remédier à des désordres mettant en péril le bâtiment ;
- (iii) afin de mettre en œuvre son devoir de contrôle de la présence effective des ménages dans les chambres, dans les conditions définies par l'article 2.5 du présence CCP.

Sauf dans les hypothèses visées au (i) et (ii) de l'alinéa précédent, le Titulaire agréé et l'ensemble de ses préposés ne peuvent entrer dans les chambres avant 8h ni après 20h.

Les agents de Delta sont autorisés à entrer dans les chambres, lorsqu'ils le souhaitent, afin d'effectuer des visites de contrôle ou des médiations.

Le Titulaire agréé et les agents de Delta s'efforcent toujours de respecter la meilleure prévenance et le meilleur dialogue avec les personnes hébergées, dans le plus grand respect de leur vie privée.

En aucun cas, le Titulaire agréé et les équipes de Delta ne peuvent fouiller les effets personnels.

Article 2.16. Propriété intellectuelle

Chaque Partie s'engage à respecter l'image de l'autre Partie, sa politique de communication et d'information.

Les Parties s'octroient mutuellement une licence d'utilisation non-exclusive et gratuite limitée à la durée du marché de nuitées hôtelières, aux seules fins de l'exécution des obligations prévues par le présent CCP et de la gestion des éventuelles opérations de communication liées notamment s'agissant de celles prévues à son article 2.8.

Concernant le Samusocial de Paris la licence d'utilisation non-exclusive porte sur les droits de propriété intellectuelle :

- Dénomination sociale : Samusocial de Paris ;
- Marque : « SAMU SOCIAL » marque française n°99 775 936 ;
- Droits d'auteur : logos



26

S'agissant du Titulaire agréé, cette licence porte sur les droits de propriété intellectuelle suivants : sa dénomination sociale et les autres droits de propriété intellectuelle qu'ils déclareraient lors de sa candidature.

Le présent CCP n'a pas pour objet de conférer un droit quelconque à l'une ou l'autre des parties sur les droits de propriété intellectuelle (en particulier les marques, logos et noms de domaine) de l'autre partie, autres que les droits limités d'utilisation prévus dans les présentes.

En dehors des cas d'octroi de licence précités, aucun support de communication, matériel, visuel, création, annonce, message, texte, photo, de quelque nature que ce soit faisant référence aux droits de propriété intellectuelle du Samusocial de Paris précités ne pourra être créé, réalisé et/ou diffusé par le Titulaire agréé sans son consentement écrit et préalable, tant sur son principe que sur son contenu.

ARTICLE 3. INTERLOCUTEURS

▪ Pour le Samusocial de Paris

Pour l'exécution du marché, le Samusocial de Paris est représenté par la Directrice du service Delta, ou par la personne qualifiée qu'elle aura désignée.

En cas de changement, le Samusocial de Paris s'engage à en informer le Titulaire par écrit (courriel, télécopie ou courrier).

▪ **Pour le Titulaire :**

Le Titulaire agréé affectera au marché un interlocuteur privilégié dédié à l'exécution du présent marché. Il renseigne son identité sur la Plateforme.

En cas de changement, Delta en est averti par écrit via la Plateforme.

En tout état de cause, qu'il s'agisse du représentant du Titulaire agréé ou de ses équipes, le Titulaire agréé s'engage à maintenir un niveau égal ou supérieur de compétence en cas de changement de son personnel.

ARTICLE 4. PENALITES

Article 4.1. Pénalités applicables

Des pénalités sont applicables sans qu'il soit besoin de recourir à une mise en demeure préalable, en cas de manquement par le Titulaire agréé, d'une part, à son devoir d'information défini par l'Article 2.4 du présent CCP et, d'autre part, à ses obligations en termes de conformité et de qualité des prestations de services définies par l'Article 1^{er}.

Les pénalités applicables sont listées à l'Annexe 6.

Elles sont deux types : des pénalités forfaitaires et des astreintes journalières.

4.1.1. Pénalités forfaitaires

Les pénalités forfaitaires sont dues dès la constatation du manquement par les équipes de Delta, ou, le cas échéant, à l'issue de l'éventuel délai laissé au Titulaire agréé pour remédier au(x) manquement(s) constaté(s) si ceux-ci n'ont pas effectivement cessés.

4.1.2. Astreintes journalières

Lorsque le Titulaire agréé n'a pas remédié à un manquement constaté par le Samusocial de Paris, le prix journalier de la ou les chambre(s) concernées par le manquement peut être réduit, dans les conditions fixées par l'article 4.2, jusqu'à ce qu'il y soit effectivement remédié.

Article 4.2. Procédure applicable

Les pénalités peuvent être cumulées si plusieurs manquements sont identifiés, sans limite de plafond.

Le Samusocial de Paris informe le Titulaire agréé, par le biais de la Plateforme, de l'application de toute pénalité et lui adresse une facture correspondant au montant des pénalités appliquées.

En tout état de cause, le Samusocial de Paris se réserve le droit de déduire le montant de toute pénalité du paiement de la prochaine facture du Titulaire agréé.

Nonobstant le paiement de ces sommes, il est précisé que les pénalités n'ont pas de caractère libératoire et que le Samusocial de Paris se réserve le droit de demander des dommages et intérêts à titre d'indemnisation du préjudice subi résultant notamment du non-respect des obligations susvisées et/ou de mettre fin à la collaboration dans les conditions fixées par l'article 9.2 du présent CCP

Article 4.3. Contestation des pénalités

Le Titulaire agréé peut formuler ses observations et contester le bien-fondé des pénalités qui lui sont appliquées sur l'espace dédié de la Plateforme.

La contestation peut être réalisée dans un délai calendaire de 10 jours à compter du jour où la pénalité est due, c'est-à-dire soit du jour de la constatation du manquement par les équipes de Delta, soit du terme du délai laissé au Titulaire agréé pour remédier au(x) manquement(s) constaté(s), si ceux-ci n'ont pas effectivement cessés.

Les contestations doivent être étayées par les éléments de preuve permettant de démontrer l'absence de manquement.

Les contestations non-sérieuses sont immédiatement rejetées par le Samusocial de Paris, qui en informe le Titulaire par retour de courriel.

Les contestations sérieuses donnent lieu à la réunion d'un comité de contestation des pénalités, composé de membres des équipes opérationnelles, juridiques et/ou financières du Samusocial de Paris, au cours duquel l'hôtelier pourra demander à être entendu pour faire valoir ses arguments.

A l'issue de cette phase, la Samusocial de Paris peut décider de renoncer à l'application de la pénalité.

ARTICLE 5. SOUS-TRAITANCE

Les tâches essentielles de la prestation de service hôtelier pour l'hébergement d'urgence, qui ne peuvent être sous-traitées en application de l'article L. 2193-3 du code de la commande publique, consistent en la réservation, l'information sur les disponibilités et la fourniture de nuitées hôtelières aux personnes en situation d'exclusion, ainsi que la vérification mensuelle de la présence effective des ménages, conformément aux conditions générales du marché définies dans le cahier des clauses administratives et techniques particulières.

La sous-traitance de la totalité du marché est interdite.

La sous-traitance de certaines parties non essentielles du marché (nettoyage, fourniture de linge de maison, réception, etc.) est admise sous réserve de l'acceptation **préalable** du ou des sous-traitant(s) par le Samusocial de Paris et du Marché d'agrément de ses conditions de paiement.

Il est rappelé que conformément aux dispositions de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance, les sous-traitants peuvent solliciter le paiement direct du Samusocial de Paris, notamment en cas de défaillance du Titulaire agréé.

Si le Titulaire agréé omet, volontairement ou non, de mentionner la sous-traitance envisagée, le marché sera résilié de plein droit à ses frais et risques.

Il est précisé que le Titulaire agréé demeure personnellement responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant du marché vis-à-vis du Samusocial de Paris.

ARTICLE 6. ASSURANCES- RESPONSABILITE

Le Titulaire agréé est couvert par un contrat d'assurance au titre de la responsabilité civile contractuelle et extracontractuelle, ainsi qu'au titre de sa responsabilité professionnelle, en cas de dommage occasionné par l'exécution du marché.

Cette assurance doit couvrir l'ensemble des responsabilités que le Titulaire agréé encourt dans le cadre de ses activités et le garantir contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité, en cas de faute ou dommage aux tiers dans l'exercice de sa mission. Le Titulaire agréé supporte le risque et doit s'assurer en conséquence pour tous dommages, matériels et immatériels, et dégradations qui pourraient être causés par les personnes qu'il héberge.

Le Titulaire agréé doit justifier, avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de ces contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

A tout moment durant l'exécution du marché, le Titulaire agréé doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande du Samusocial de Paris et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

Le Titulaire agréé doit respecter l'ensemble des règles de fonctionnement et de sécurité relatives à son domaine d'activité.

En cas de dommages causés aux biens du propriétaire, objets d'une mise à disposition de chambres dans le cadre du présent marché, il est convenu que ledit propriétaire renonce expressément à tous recours en responsabilité contre le Samusocial de Paris et ses éventuels assureurs. Le propriétaire s'engage par ailleurs à ce que ses éventuels assureurs consentent la même renonciation tant au profit du Samusocial que de celui de ses éventuels assureurs. Si le Titulaire agréé n'est pas le propriétaire des biens mis à disposition : (i) en tout état de cause, le Titulaire agréé se porte fort à obtenir au profit du Samusocial de Paris la renonciation du propriétaire et de ses éventuels assureurs ci-dessus énoncés, en miroir aux dispositions du marché, et (ii) en cas de dommages causés aux biens objets d'une mise à disposition de chambre et s'agissant des intérêts propres au Titulaire agréé, ce dernier renonce également expressément à tous recours en responsabilité contre le Samusocial de Paris et ses éventuels assureurs et le Titulaire agréé s'engage à ce que ses éventuels assureurs consentent la même renonciation tant au profit du Samusocial de Paris que de celui de ses éventuels assureurs.

ARTICLE 7. CHANGEMENT DANS LA SITUATION DU TITULAIRE AGRÉÉ

29

Tout changement :

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

devra être notifié par lettre recommandée avec avis de réception postal, au Samusocial de Paris.

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

ARTICLE 8. MODIFICATION DE L'AGREMENT

Le Marché d'agrément pourra être modifié d'un commun accord des parties dans les conditions prévues par les articles L. 2194-1 à L. 2194-3 et R. 2194-1 à R. 2194-10 du code de la commande publique.

Article 8.1. Conclusion d'un avenant

Par application du 1° de l'article L. 2194-1, les parties conviennent de prévoir la possibilité de modifier le contrat par avenant dans les cas prévus au présent article.

8.1.1. Avenants relatifs à l'évolution du mode d'exploitation, au nombre de chambre proposées et aux groupements

1° Le contrat peut être modifié par avenant **en cas d'évolution du mode d'exploitation** des établissements proposés par le Titulaire agréé.

- Si le Titulaire agréé est un candidat individuel, le transfert, la vente, la mise en location-gérance, ou toute autre modification affectant les conditions d'exploitation du ou des établissements présentés pourra conduire à la conclusion d'un avenant afin de céder tout ou partie du présent contrat au nouvel exploitant de l'établissement.
- Si le Titulaire agréé est un groupement, le transfert, la vente, la mise en location-gérance ou tout autre modification affectant les conditions d'exploitation d'un établissement présenté pourra conduire à la conclusion d'un avenant conduisant à une modification de la composition du groupement afin d'y intégrer le nouvel exploitant de l'établissement ou à une cession partielle du présent contrat au nouvel exploitant.

La conclusion d'un avenant dans les conditions fixées au trois alinéas précédents est conditionné à la vérification par le Samusocial du respect par le nouvel exploitant des conditions de participations posées par le Règlement de la consultation.

En cas de refus de l'ancien ou du nouvel exploitant de conclure l'avenant considéré ou s'il ne respecte pas les conditions de participation posées par le Règlement de la consultation, les règles suivantes s'appliquent :

- si l'établissement hôtelier affecté par la modification de ses conditions d'exploitation était le seul exploité par le Titulaire agréé, l'Agrément sera résilié sans indemnité, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par le Samusocial de Paris avec indication de la date d'effet de ladite résiliation,
- si d'autres établissements hôteliers étaient également intégrés dans l'offre, le périmètre de l'Agrément sera réduit aux établissements que le candidat continue à exploiter et seul l'établissement affecté par la modification de ses conditions d'exploitation sera exclu du présent marché.

30

2° Un avenant peut être conclu lorsque le Titulaire agréé souhaite procéder au retrait ou à l'ajout de chambre(s) à sa *rooming list* (création ou suppression de chambre(s) au sein de l'établissement).

3° Un avenant peut être conclu lorsque le Titulaire agréé souhaite procéder au retrait ou à l'ajout de chambre(s) à son offre.

° Lorsque le Titulaire agréé est un groupement, les parties conviennent également de la possibilité de modifier le contrat afin de **mettre fin aux engagements contractuels d'un ou plusieurs membres** du groupement.

Les avenants mentionnés aux alinéas précédents ne pourront s'accompagner d'aucune autre modification du contrat (absence de modification des prix, des conditions d'hébergement, etc.).

8.1.2. Evolution de la capacité d'accueil et de la qualité proposée

Les Parties conviennent de la possibilité de modifier le contrat par avenant dans l'hypothèse où :

- la capacité d'accueil d'une ou plusieurs des chambres proposées est modifiée ;
- le Titulaire souhaite ajouter à son offre de nouvelles prestations ou valoriser des menus travaux réalisés, à condition que ces modifications n'aient aucun impact sur la catégorie Qualité des chambres proposées.

Article 8.2. Modification des clauses non-substantielles du CCP

En application des 1° et 5° de l'article L. 2194-1 du code de la commande publique, les Parties conviennent également que le Samusocial de Paris a la possibilité de modifier en cours d'exécution du Marché d'agrément les clauses non substantielles du présent CCP ci-après énumérées :

- l'article 2.10 « Règlement de fonctionnement » et l'Annexe 4,
- l'article 2.15 « Protection juridique du domicile attaché aux espaces privés »,
- l'article 6 « Assurances », à condition que la modification ne soit pas substantielle au sens de l'article R.2197-7 et, notamment, n'entraîne pas d'obligation de couverture assurantielle supplémentaire pour le Titulaire agréé,
- l'Annexe 2,
- l'Annexe 3.

Cette modification peut intervenir le 6 mai de chaque année de la durée de fonctionnement du système d'achat de nuitée définie par le Règlement de la consultation, sous réserve du respect d'un délai de prévenance de trois (3) mois.

Le Titulaire agréé peut refuser, par décision expresse, l'application de ces modifications au Marché d'agrément et aux Réservations de nuitées hôtelières en cours. Le silence gardé à l'issue du délai de prévenance de trois mois vaut acceptation des nouvelles conditions d'exécution par le Titulaire agréé.

ARTICLE 9. RESILIATION DE L'AGREMENT

Article 9.1. Pour motif d'intérêt général

Le Marché d'agrément peut être résilié par le Samusocial de Paris, pour motif d'intérêt général et en l'absence de faute, après préavis minimal de quatre mois, signifié par lettre recommandée avec A.R. La date de résiliation est celle mentionnée dans le préavis.

La cessation du Marché d'agrément dans ces conditions n'ouvrira droit à aucune autre indemnité pour le Titulaire agréé, mais elle s'accompagnera de l'obligation pour le Samusocial de Paris de s'acquitter du montant des prestations auxquelles donnerait lieu toute Réservation qui serait émise avant la date de résiliation.

Article 9.2. Aux torts du Titulaire agréé

En cas d'inobservation d'une clause du Marché d'agrément, des conditions et des objectifs qui y sont fixés, ou en cas de manquement vis-à-vis de ces derniers par le Titulaire agréé ou d'inexactitude des renseignements prévus dans le dossier de candidature, le marché sera résilié aux torts du Titulaire agréé, sans indemnité et sans préavis, après mise en demeure restée infructueuse pendant le délai d'un (1) mois.

En cas de résiliation du marché aux torts du Titulaire agréé, le Samusocial de Paris se réserve le droit d'exiger du Titulaire agréé les prestations en instance, de faire appel à un autre prestataire et, le cas échéant, de pourvoir à son exécution aux frais et risques de ce dernier.

L'attention du Titulaire agréé est attirée sur le fait que le non-respect des obligations prévues par les articles 1^{er} et 2 du présent CCP l'expose à la résiliation du marché à ses torts exclusifs et, le cas échéant, à l'engagement de sa responsabilité.

En cas d'avis défavorable émis par la Commission de sécurité empêchant le Titulaire agréé de poursuivre l'exécution de ses missions, le Marché d'agrément sera résilié à ses torts, sans indemnité et sans préavis. La résiliation interviendra sans mise en demeure, dès notification de la décision de résiliation.

En cas de fermeture administrative, le Marché d'agrément sera résilié aux torts exclusifs du Titulaire agréé, sans indemnité et sans préavis. La résiliation sera acquise à la date du prononcé de l'avis de fermeture.

Article 9.3. En cas de conclusion d'un nouveau Marché d'agrément

Conformément au Règlement de la consultation, le Titulaire agréé peut présenter une offre actualisée durant toute la période de validité du système d'achat de nuitées, lorsque, en raison de l'amélioration de la qualité des prestations offertes par un ou plusieurs des établissements qu'il propose, il souhaite proposer des nuitées par chambre dans une Catégorie Qualité plus qualitative que celle pour laquelle le Marché d'agrément initial a été conclu.

L'acceptation de cette offre par le Samusocial de Paris aboutit à la conclusion d'un nouveau Marché d'agrément.

Dans ce cas, le Marché d'agrément précédemment conclu par le Titulaire agréé et le Samusocial de Paris est automatiquement résilié, d'un commun accord par les Parties.

Cette résiliation prend effet au jour de la notification du nouveau Marché d'agrément.

La résiliation d'un Marché d'agrément réalisée en application du présent article ne donne droit à la perception d'aucune indemnité par les Parties.

Sauf en cas d'accord express des Parties pour les résilier, les Réservations conclues en application de l'ancien Marché d'agrément se poursuivent aux conditions antérieures jusqu'à leur terme. Dans cette hypothèse, le Titulaire a droit au paiement de l'ensemble des prestations effectivement réalisées en application de ces Réservations.

Article 9.4. En cas de refus des modifications des clauses non substantielles du marché

32

Lorsque le Titulaire agréé refuse l'application de modifications non-substantielles dans les conditions fixées par l'article 8.2 du présent CCP, le marché d'agrément est résilié, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois.

La cessation du Marché d'agrément dans ces conditions n'ouvrira droit à aucune autre indemnité pour le Titulaire agréé, mais elle s'accompagnera de l'obligation pour le Samusocial de Paris de s'acquitter du montant des prestations auxquelles donnerait lieu toute Réservation qui serait émise avant la date de résiliation.

ARTICLE 10. RÉGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige ou différend survenant dans l'exécution du Marché d'agrément ou d'une Réservation de nuitées hôtelières pris sur son fondement, le Titulaire agréé devra former, avant toute saisine du juge, une demande préalable précisant les fondements de sa réclamation ou de sa contestation et chiffrant, le cas échéant son préjudice.

Le Samusocial de Paris disposera d'un délai de 2 mois à compter de la réception de la demande préalable du Titulaire agréé pour se prononcer. Le silence gardé pendant 2 mois vaudra rejet de la demande préalable.

Le Titulaire agréé disposera alors, sous peine de forclusion, d'un délai de 2 mois pour saisir le Tribunal administratif compétent de sa contestation.

Le Tribunal administratif de Paris (75) est compétent en cas de litiges ou de différend survenant dans l'exécution du marché.

ARTICLE 11. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITÉ

Article 11.1. Définition des Informations confidentielles

Au titre d'une Réservations de nuitées hôtelières conclue en application du Marché d'agrément, sont protégées de manière non limitative et quel que soit leur support :

- (i) toutes les informations auxquelles le Titulaire agréé peut avoir directement accès au cours de l'exécution dudit marché et celles qui lui ont été transmises par le Samusocial de Paris, y compris les données à caractère personnel ;
- (ii) les informations auxquelles le Titulaire agréé pourrait, malgré toutes les précautions que prend le Samusocial de Paris pour protéger le secret de ces informations, avoir indirectement accès au cours dudit partenariat, et ;
- (iii) l'ensemble des informations relatives au Samusocial de Paris, ses méthodes de travail, ses outils, ses process, son personnel etc. dont le Titulaire agréé pourrait prendre connaissance (les « *Informations Confidentielles* »).

Le Titulaire agréé accepte expressément les Informations Confidentielles en l'état, sans aucune garantie.

Ne sont pas couvertes par ledit marché les informations dont le Titulaire agréé peut faire démonstration que ce sont des informations qui :

- sont connues ou portées à la connaissance du public sans sa faute ;
- portées à sa connaissance par une divulgation d'un tiers dûment habilité à les divulguer ; ou
- bénéficient d'une autorisation écrite de publication ou d'utilisation de la part du Samusocial.

Article 11.2. Obligations du Titulaire agréé

33

Le Titulaire agréé s'engage, pendant toute la durée dudit marché et pendant deux (2) ans après sa fin, pour quelque raison que ce soit, à :

- i. respecter la réglementation française et européenne au regard de la protection des données à caractère personnel ;
- ii. ne jamais utiliser les Informations Confidentielles visées à l'article 11.1 ii) ;
- iii. utiliser les Informations Confidentielles visées à l'article 11.1 i) des présentes que dans la mesure du strict nécessaire en vue du respect de ses obligations au titre de sa relation commerciale avec le Samusocial de Paris, en particulier, détruire lesdites Informations Confidentielles dès qu'elles n'ont objectivement plus d'utilité à cet égard ;
- iv. ne pas divulguer les Informations Confidentielles, sauf autorisation écrite et préalable du Samusocial de Paris ;
- v. ne pas donner accès aux Informations Confidentielles à un tiers non autorisé ;
- vi. sous réserve du point iv) du présent article, ne pas conserver de copie, extrait, reproduction ou enregistrement des Informations Confidentielles et, le cas échéant, à détruire immédiatement tout support les contenant, sauf autorisation expresse et préalable du Samusocial de Paris ;
- vii. cesser toute utilisation des Informations Confidentielles, y compris anonymisées, et détruire, à ses frais, tout support les contenant, au plus tard à l'arrivée du terme dudit marché pour quelque raison que ce soit ;
- viii. à faire respecter les dispositions du présent article par son personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit en vue de l'exécution du Marché d'agrément ou des Réservations.

Tout manquement aux obligations du Titulaire agréé engagera sa responsabilité.

Article 11.3. Obligations du Samusocial de Paris

Le Samusocial de Paris s'engage à maintenir confidentielles les informations et documents remis par le Titulaire agréé et signalés comme telles par celui-ci.

Partie 2 – Conditions particulières de passation des Marchés de réservations de nuitée(s) hôtelière(s) auprès des Titulaires agréés

Cette seconde partie a pour objet de définir les modalités d'exécution de chacun des marchés spécifiques conclus par le Titulaire d'un Marché d'agrément en application du système d'achat de nuitées hôtelières, ci-après intitulés « Marchés de réservation de nuitée(s) hôtelière(s) » ou « Réservations »

ARTICLE 12. OBLIGATIONS DU TITULAIRE D'UNE RESERVATION

La conclusion d'un Marché de réservation de nuitées hôtelières déclenche l'obligation, pour le Titulaire de ce marché, de fournir effectivement un hébergement hôtelier aux personnes en situation d'exclusion, conformément à l'ensemble des obligations définies par le présent CCP.

Les Réservations s'appliquent jusqu'à leur terme, y compris si le Marché d'agrément a pris fin, sauf cas prévus à l'article 16 du présent CCP.

Lorsqu'un Hôtel propose une ou plusieurs des prestations supplémentaires définies par l'article 1.4 du Présent CCP, celles-ci entrent dans le champ de sa mission et le Titulaire agréé s'engage à les fournir pendant toute la durée de l'hébergement.

Le Titulaire agréé s'engage à respecter strictement les termes de la Réservation de nuitées hôtelières et du bon d'orientation. En particulier et sauf indication expresse contraire du Samusocial de Paris, le Titulaire agréé s'interdit de modifier l'orientation d'une personne adressée à un établissement par le Samusocial de Paris.

Le Titulaire agréé s'engage à respecter la *rooming list* fournie et informe immédiatement le Samusocial de Paris de toute modification des numéros de chambres *via* l'espace dédié de la Plateforme.

ARTICLE 13. CONCLUSION DU MARCHÉ DE RESERVATION NUITEE(S) HÔTELIÈRE(S)

Le Samusocial de Paris s'engage à conclure des marchés de réservations de nuitées hôtelières avec le Titulaire agréé, dans les conditions fixées par le Règlement de la consultation.

Les Réservations seront conclues au fur et à mesure de l'apparition des besoins en fonction des disponibilités annoncées du Titulaire agréé et de la spécificité de chaque situation individuelle.

Une Réservation peut avoir pour objet la commande d'une ou plusieurs chambres.

Un Bon de réservation est adressé au Titulaire agréé. Il comporte :

- la référence du marché ou de ses avenants éventuels,
- l'identification du Titulaire,
- l'identification de l'établissement concerné,
- sa date d'émission,
- son numéro de référence,
- le lieu d'hébergement,

- la désignation de la mission : date(s), nombre de chambres, durée de la réservation,
- le prix de la chambre
- sa durée initiale.

Les Marchés de réservations de nuitées hôtelières ne peuvent intervenir que pendant la durée de validité du système d'achat de nuitées définie par le Règlement de la consultation, soit jusqu'au 5 mai 2028.

ARTICLE 14. DUREE DU MARCHE DE RESERVATION DE NUITEE(S) HÔTELIERE(S)

Article 14.1. Encadrement de la durée des Réservations

La durée d'une Réservation ne peut être inférieure à une (1) nuitée.

La durée maximale d'une Réservation est fixée comme suit, selon la catégorie Qualité concernée :

Catégorie Qualité	3 - Mise à l'abri	2 - Tourisme	1 - Vocation sociale
Durée maximale de la Réservation	3 mois	12 mois	24 mois

En outre, pour chaque catégorie Qualité, le Samusocial privilégie, dans la mesure du possible, des durées de Réservation comprises entre :

- 1 et 3 mois pour les établissements de la catégorie Qualité 3 « Hôtels de mise à l'abri » ;
- 3 et 12 mois pour les établissements de la catégorie Qualité 2 « Hôtels de tourisme » ;
- 12 et 24 mois pour les établissements de la catégorie Qualité 1 « Hôtels à vocation sociale ».

35

Article 14.2. Durée effective des Réservations

Le point de départ du délai d'exécution est le jour et l'heure de la réception de la notification du Bon de réservation à son Titulaire par le Samusocial de Paris. Cette notification est réalisée dans les conditions définies par le RC.

La Réservation est tacitement renouvelée pour une durée égale à la durée initiale inscrite sur le Bon de réservation, à condition que la durée de disponibilité de la chambre à venir, telle que renseignée par le Titulaire agréé sur la Plateforme, soit au moins égale à la durée initiale du Bon de réservation. A défaut, la Réservation ne sera pas tacitement renouvelée et tout achat futur de la nuitée concernée devra faire l'objet d'une nouvelle Réservation.

Dans l'hypothèse où le Samusocial de Paris souhaiterait s'opposer au renouvellement de la Réservation, il doit en informer le titulaire **avant** l'échéance initiale.

Le Samusocial de Paris peut, également, décider d'un renouvellement express de la Réservation pour une durée excédant la durée initiale dans le respect des durées prévues au deuxième alinéa de l'article 14.1 ci-dessus.

La durée des Réservations ne doit pas avoir pour effet de prolonger l'exécution du Marché d'agrément dans des conditions qui méconnaîtraient l'obligation de remise en concurrence périodique des opérateurs.

En tout état de cause, elles ne peuvent se poursuivre au-delà du 31 juillet 2028.

ARTICLE 15. ORIENTATION DES PERSONNES HEBERGEES

Article 15.1. Bons d'orientation

Une fois la conclusion d'un Marché de réservation, Delta émet des bons d'orientation afin de préciser les identités des personnes qui seront hébergées dans les chambres préalablement réservées, ainsi que la durée de leur séjour.

Un bon d'orientation comporte :

- la référence du Marché d'agrément et le cas échéant de ses avenants éventuels,
- l'identification du Titulaire,
- l'identification de l'établissement concerné,
- sa date d'émission,
- son numéro de référence,
- le lieu d'hébergement,
- l'identité des personnes à héberger (Nom(s), prénom(s) et date(s) de naissance) ;
- les numéros de chambre concernés par l'hébergement des personnes susvisées.

Plusieurs bons d'orientation peuvent être émis en cours d'exécution d'une Réservation, en cas de changement d'occupation des chambres visées par une Réservation. Un changement d'occupation d'une chambre est déclenché par l'émission d'un nouveau bon d'orientation par le Delta.

En cas d'arrêt d'un bon d'orientation d'une personne hébergée dans une chambre réservée, le Titulaire agréé facilite le départ des personnes concernées, notamment en leur communiquant l'information et tout document relatif à cet arrêt.

Le Titulaire agréé peut être amené à transmettre une autre adresse d'hébergement aux personnes concernées, à aider au stockage de tout ou partie des affaires personnelles des occupants en fonction de ses possibilités.

36

Article 15.2. Signalement et demande d'intervention des équipes de Delta

Le Titulaire doit informer Delta des situations suivantes :

- Non-respect du règlement de fonctionnement (en précisant le manquement précis) ;
- Inquiétude sur la famille (difficultés matérielles importantes, mal être, isolement...) ;
- Identité des personnes non conforme au bon de commande ;
- Conflit intrafamilial (violences conjugales, sur mineur, négligence...) ;
- Interventions des services de secours et des forces de l'ordre.

Il est noté que Delta ne peut intervenir en lieu et place des services de secours ou des forces de l'ordre.

Sur demande expresse et écrite du Titulaire agréé, Delta peut assister ce dernier en cas de difficulté dans sa relation avec une ou plusieurs personnes hébergées.

Une telle demande doit être adressée par écrit via la Plateforme et contenir une description synthétique, circonstanciée et factuelle de la difficulté rencontrée.

Le service Delta est ouvert :

- Du lundi au vendredi de 9h à 1h le lendemain ;
- Le samedi, dimanche et jour férié de 9h à 20h00.

En dehors des horaires d'ouverture du service, le Titulaire agréé doit nécessairement contacter l'astreinte dont les coordonnées lui ont été communiquées pour lui faire état des situations graves nécessitant un traitement immédiat.

Delta est libre d'accepter ou de refuser discrétionnairement une demande et sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait, du fait de son intervention ou de l'absence de résultat à la suite de son intervention.

Le rôle du Delta dans ce cadre se limite à conseiller le Titulaire et la ou les personnes en cause en vue de résoudre la difficulté décrite par le Titulaire.

Le Titulaire s'engage également à informer Delta par écrit, dès qu'il en a connaissance, de tout manquement au règlement de fonctionnement.

Lorsque le Titulaire est un groupement, cette obligation est assurée par le mandataire du groupement.

Article 15.3. Arrêt de prise en charge hôtelier

15.3.1. Réorientation automatique pour violation grave

Seuls les cas de non-respect graves limitativement listés ci-après, dûment prouvés ou attestés, peuvent entraîner une réorientation dans les meilleurs délais à la demande du Titulaire agréé :

- i. crime et délit contre une personne ou tentative ou menace de commettre un crime ou un délit contre une personne, en particulier en cas d'agression physique et à condition qu'une plainte soit transmise concomitamment à la demande de réorientation à Delta ;
- ii. détention, cession et trafic de stupéfiants ;
- iii. trafic, port ou détention illégale d'armes ;
- iv. dégradations aggravées ou vol du mobilier de la chambre, ne permettant plus l'occupation de la chambre, à condition qu'une plainte soit transmise concomitamment à la demande de réorientation à Delta ;
- v. identité d'une personne occupant une chambre non conforme au bon d'orientation.

37

Le Titulaire agréé doit apporter à Delta la preuve de ces manquements. En dehors du cas prévu au point (iv), cette preuve peut être apportée par tout moyen.

15.3.2. Réorientation possible pour les autres violations

Dans les autres cas de non-respect que ceux visés à l'article directement ci-dessus, le Titulaire agréé s'engage à rechercher pendant un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la notification à Delta du non-respect et avec l'assistance de ce dernier, une solution amiable qui permet à la ou les personne(s) concernée(s) de continuer à être hébergé dans l'établissement en cause.

A défaut d'une solution amiable à l'issue du délai de quinze jours susvisé le Titulaire agréé s'oblige à respecter ses obligations contractuelles au regard de l'hébergement de la ou les personne(s) concernée(s).

Il ne peut organiser, sans l'accord de Delta, le changement de chambre des intéressés, que ce soit au sein du même établissement ou au sein d'un éventuel autre établissement qu'il exploite.

Delta s'engage à statuer sur la réorientation ou non de la personne concernée, après avoir vérifié la vraisemblance des faits auprès des différentes parties prenantes et après avoir entendu la ou les personne(s) concernées.

Toute réorientation doit être actée par Delta, après information préalable, obligatoire sauf en cas de dysfonctionnement techniques avérés constatés, du service prescripteur de la nuitée concernée (services intégrés de l'accueil et de l'orientation (SIAO), communes, associations, ...).

Une fois la réorientation actée, Delta s'engage à rechercher, parmi les chambres disponibles proposées par l'ensemble des Titulaires agréés, une chambre correspondant à la demande de réorientation. A ce titre, aucune réorientation ne pourra être réalisée si l'implantation des établissements dans lesquels une chambre est disponible est incompatible avec la situation de la ou les personne(s) concernée(s).

15.3.3. Conséquences d'un arrêt de prise en charge

En cas d'arrêt de prise en charge d'une personne hébergée, le Titulaire agréé facilite le départ des personnes, notamment en leur communiquant l'information de cet arrêt de prise en charge.

Le Titulaire agréé peut être amené à transmettre une autre adresse d'hébergement aux personnes concernées, à aider au stockage de tout ou partie des affaires personnelles des occupants en fonction de ses possibilités.

En cas de difficulté, il en informe Delta. En aucun cas, il ne saurait être fait recours à la force ou à la menace pour l'application d'un arrêt de prise en charge.

ARTICLE 16. RESILIATION D'UN MARCHE DE RESERVATION DE NUITEE(S) HOTELIERE(S)

Article 16.1. En cas de résiliation du Marché d'agrément

Le Samusocial de Paris peut prévoir que la résiliation d'un Marché d'agrément entraîne la résiliation des marchés de réservations de nuitées hôtelières conclus sur son fondement.

Dans cette hypothèse, il indique expressément dans sa décision de résiliation du Marché d'agrément qu'elle emporte résiliation de ces Réservations de nuitées hôtelières, le cas échéant résiliation à effet différé.

L'accord du Titulaire agréé de ces marchés n'est requis que dans le cas d'une résiliation du Marché d'agrément résultant de la conclusion d'un nouvel agrément, dans les conditions prévues par l'article 9.3.

Le Titulaire du marché spécifique ne peut prétendre au versement d'aucune somme d'argent autres que celles prévues, le cas échéant, par l'Article 9.

Article 16.2. En cas d'avenant au Marché d'agrément

En cas d'avenant au Marché d'agrément relatifs à l'évolution du mode d'exploitation, au nombre de chambre proposées et aux groupements, prévu à l'article 8.1.1 du présent CCP, une Réservation relative à une chambre au sein d'un établissement concerné par l'objet de l'avenant peut être résiliée avec l'accord des Parties.

Article 16.3. En cas de soupçon d'atteinte ou de risque d'atteinte à la santé et la sécurité des personnes hébergées ou à la salubrité

Dans cette hypothèse, le Samusocial de Paris peut résilier totalement toute Réservation, c'est-à-dire pour l'ensemble des chambres concernées, ou partiellement, c'est-à-dire pour seulement certaines d'entre-elle, sans que cela n'ouvre le droit à aucune indemnisation du Titulaire.

Le Samusocial de Paris notifie cette résiliation au Titulaire *via* la Plateforme.

Le Samusocial de Paris versera au Titulaire une somme correspondant aux seules prestations exécutées sans préjudices des sanctions susceptibles d'être prononcées et le Titulaire ne pourra prétendre au versement de la moindre indemnité.

ARTICLE 17. PAIEMENT

Article 17.1. Conditions générales de paiement

Le dépassement du délai de paiement ouvre de plein droit et sans autre formalité, pour le Titulaire de la Réservation, au bénéfice d'intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à 40 euros, à compter du jour suivant l'expiration du délai.

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.

Le Samusocial de Paris se libèrera de la somme due en exécution du présent marché en faisant porter le montant de celle-ci au crédit du compte postal ou bancaire dont le Titulaire aura fourni au préalable un relevé d'identité complet.

Lorsque le Titulaire est un groupement, le mandataire du groupement assure la bonne tenue des factures, des échanges avec la comptabilité du Samusocial de Paris et perçoit l'encaissement pour l'ensemble des membres du groupement.

Article 17.2. Conditions de paiement applicables aux Réservations de nuitées hôtelières relevant de la catégorie 3 « Hôtels de mise à l'abri »

Le délai global de paiement des Réservations de nuitées hôtelières relevant de la catégorie 3 « Hôtels de mise à l'abri » est fixé à 30 jours à réception à terme échu d'une facture en bonne et due forme et conforme au service fait.

Article 17.3. Conditions de paiement applicables aux Réservations de nuitées hôtelières relevant de la catégorie 1 « Hôtels à vocation sociale » et à la catégorie Qualité 2 « Hôtels de tourisme »

Le Titulaire d'un marché de nuitées hôtelières relevant de la catégorie 1 « Hôtels à vocation sociale » se voit verser, à compter du premier jour du deuxième mois de leur exécution et jusqu'à leur terme, un acompte correspondant à 80 % de la valeur des prestations réalisées le mois précédent.

Le Titulaire d'un marché de nuitées hôtelières relevant de la catégorie Qualité 2 « Hôtels de tourisme » se voit verser, à compter du premier jour du deuxième mois de leur exécution et jusqu'à leur terme, un acompte correspondant à 60 % de la valeur des prestations réalisées le mois précédent.

L'acompte est automatiquement versé avant le quinzième jour de chaque mois.

Le délai global de paiement du marché de nuitée hôtelière, déduit de la valeur des acomptes versés en application du présent article, est fixé à 30 jours à réception à terme échu d'une facture en bonne et due forme et conforme au service fait.

ARTICLE 18. PRIX

Article 18.1. Détermination des prix

Les prix figurent dans l'offre du Marché d'agrément déposée sur la Plateforme et acceptée par le Samusocial de Paris.

Le marché de réservation de nuitées hôtelières est traité à prix unitaire.

Les prix doivent s'entendre par chambre.

Les prix pour les chambres applicables sont ceux indiqués dans le cadre de réponse. Ils sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres, frappant obligatoirement la prestation ainsi que les frais afférents au séjour, aux repas, aux services etc.

Aucun frais annexe ne sera facturé en supplément.

Le taux de TVA applicable est celui en vigueur le jour du fait générateur.

Article 18.2. Rémunérations supplémentaires

Les rémunérations supplémentaires prévues par le présent article sont applicables uniquement aux Réservations de nuitées hôtelières conclues pour des chambres relevant de la **catégorie Qualité 1 « Hôtels à vocation sociale »** et de la **catégorie 2 « Hôtels de Tourisme »**.

18.2.1. Indemnité de suroccupation

Lorsqu'une chambre réservée en application d'une Réservation héberge, conformément à la volonté de Delta, un nombre de personnes supérieur à sa capacité d'accueil, conséquemment à la naissance d'un enfant et pendant plus de trois mois, le prix de la chambre est augmenté d'une indemnité dite « de suroccupation » d'un montant de 6,5 euros HT par jour, dans la mesure où un lit est fourni à la personne supplémentaire.

Cette indemnité est due, à partir du premier jour du quatrième mois de suroccupation, pour chaque jour de suroccupation, sous réserve du respect par le Titulaire agréé de son devoir d'information défini à l'article 2.5 du présent CCP.

18.2.2. Indemnité de remise en état

Les établissements relevant de la catégorie Qualité 1 « Hôtels à vocation sociale » et de la catégorie Qualité 2 « Hôtels de tourisme » peuvent percevoir une indemnité de remise en état d'une chambre dans les conditions suivantes.

La remise en état s'entend (i) de la rénovation des surfaces (sols, murs, plafonds) et, le cas échéant, de la réparation ou du remplacement des équipements et mobiliers, et/ou (ii) du traitement curatif de la chambre avec des produits présentant un risque pour la santé et, partant, rendant impossible l'orientation d'un nouveau ménage au sein de la chambre.

La chambre concernée doit avoir fait l'objet d'une Réservation de manière continue par Delta pendant une durée minimale de 365 jours.

La chambre concernée doit être libérée en raison du départ du ménage. En aucun cas, la remise en état de la chambre ne peut justifier le départ du ménage, sauf cas d'indisponibilité prévus à l'article 2.3 du présent CCP.

L'indemnité ne peut être versée que si la remise en état a lieu pendant l'exécution d'une Réservation ou à l'occasion du renouvellement de cette dernière.

Dès l'information connue du départ du ménage de la chambre concernée, le Titulaire informe Delta de la remise en état programmée de ladite chambre en renseignant l'espace dédié sur la Plateforme. Il joint des photographies ou un enregistrement vidéo de la chambre avant remise en état. Il précise les dates d'intervention aux fins de la remise en état.

Après la remise en état de la chambre concernée, le Titulaire adresse une preuve matérielle de cette remise en état (photographie, enregistrement vidéo, facture avec réception des travaux, ...) ou fait constater la remise en état lors d'une visite sur place ou virtuelle des équipes de Delta. Aucune indemnité de remise en état ne pourra être versée en l'absence d'un tel état des lieux « avant et après travaux ».

Delta se réserve le droit d'effectuer une visite de la chambre concernée, même en cas d'envoi d'une preuve matérielle par l'Hôtelier.

Si l'ensemble des conditions susvisées sont remplies et si la remise en état effective a été dûment constatée par Delta, soit sur la base d'une preuve matérielle fournie par l'Hôtelier, soit sur la base de ses propres constatations, l'indemnité prendra la forme suivante : la chambre concernée fera l'objet d'une Réservation, exclusive de toute occupation ou dite « à vide », pendant une durée maximale de 6 jours à compter du départ du ménage et sera indemnisée à hauteur de 50% de sa valeur occupée pour chaque jour de Réservation « à vide » nécessaire à sa remise en état.

Cette procédure ne peut être mise en œuvre que pour dix pour cent maximum des chambres proposées par chaque établissement.

Article 18.3. Révision des prix

Le prix du Marché de réservation de nuitées hôtelières sera révisé annuellement au 1^{er} janvier n de chaque année selon la formule suivante sous réserve d'une notification du marché au plus tard le 1^{er} janvier n-1 :

$$P(n) = P(n-1) (0,6 + 0,25 I(n)/I(n-1) + 0,15 E(n)/E(n-1))$$

Selon les dispositions suivantes :

- P(n) : prix révisé
- P(n-1) : prix avant révision
- Index I(n) : valeur de l'indice des loyers des activités tertiaires (ILAT) au trimestre publié au plus tard le 31 octobre n
- Index I(n-1) : valeur de l'indice des loyers des activités tertiaires (ILAT) au trimestre publié au plus tard le 31 octobre n-1
- Indice E(n) : valeur de l'indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 35.11 et 35.14 – Électricité vendue aux entreprises consommatrices finales du mois publié au plus tard le 31 octobre n
- Indice E(n-1) : valeur de l'indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 35.11 et 35.14 – Électricité vendue aux entreprises consommatrices finales du mois publié au plus tard le 31 octobre n-1

Le trimestre " n " retenu pour le calcul de chaque révision périodique est le dernier indice publié au plus tard le 31 octobre n.

Le mois " n " retenu pour le calcul de chaque révision périodique est le dernier indice publié au plus tard le 31 octobre n.

La variation du prix ne pourra être négative et, si positive, ne pourra excéder 3 % entre deux années consécutives.