

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Services d'agence de voyages

Pouvoir adjudicateur :

IAE de Paris
8 bis rue de la Croix Jarry
75013 PARIS

SOMMAIRE

1	Objet de l'accord-cadre.....	3
2	Prestations attendues.....	3
3	- Politique de voyage	4
4	Modes opératoires	5
	4.1– Processus de réservation Off-line.....	5
	4.1– Processus de réservation Online	6
	4.2- Prestation d'accompagnement	7
	4.3- Paramétrage de l'outil.....	7
	4.4- Formation des utilisateurs	8
	4.5- Prestations imprévues.....	8
	4.6- Prestations exclues.....	8
5	Suivi d'exécution de l'accord-cadre	8
6	- Difficultés d'exécution	9

1 Objet de l'accord-cadre

Le présent accord cadre porte sur **l'achat de prestations d'agence de voyages** pour les besoins de l'IAE de Paris.

Le marché exclut les titres achetés directement par les voyageurs et dont le remboursement s'opère dans le cadre des frais de déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat et personnalités invitées conformément au décret n° 2019-139 du 26 février 2019 modifiant le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006.

Les déplacements et séjours des agents en mission sont principalement régis par les décrets n°2006-781 du 3 juillet 2006 et n° 2019-139 du 26 février 2019.

Ces textes constituent les fondamentaux de la politique de voyage du pouvoir adjudicateur.

Une note relative aux déplacements professionnels a été adoptée le 13 mars 2023 par le conseil d'administration de l'IAE de Paris précisant les modalités de prise en charge des frais de mission. Cette note jointe au présent CCTP est la politique voyage de l'IAE Paris. Le titulaire sera tenu informé des éventuelles modifications apportées à cette politique voyage pour prise en compte au titre des prestations attendues.

Les prestations attendues sont détaillées dans le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

2 Prestations attendues

Le titulaire est tenu de proposer des **prestations classiques (Off-line) et dématérialisées (On-line)**.

Les prestations attendues du titulaire sont les suivantes :

- ☐ Organiser les déplacements des agents et des doctorants,
- ☐ Assurer les prestations d'hébergement de ces voyageurs le cas échéant,
- ☐ Produire régulièrement des tableaux de bord de suivi de performance, d'engagement qualité et d'économies réalisées,
- ☐ Accompagner le pouvoir adjudicateur dans la mise en place d'un outil de réservation en ligne de la billetterie et d'hébergement et plateformes de réservation hôtelière,
- ☐ Garantir les réservations de la billetterie et des prestations hôtelières et leur paiement par les outils et moyens choisis par le pouvoir adjudicateur,
- ☐ Mettre à disposition les outils nécessaires à l'assistance à l'utilisation de l'outil en ligne.

En outre, le titulaire assure :

- ☐ Le respect du circuit de validation des demandes,
- ☐ L'information et le conseil aux voyageurs,
- ☐ L'obtention et le renouvellement des visas, cartes d'abonnement, de fidélité, de réduction, etc.
- ☐ L'obtention d'accords tarifaires avec les transporteurs, loueurs, hébergeurs,
- ☐ L'assistance aux incidents de réservation et de voyage (ex : refus de voucher ...),
- ☐ L'assistance et le recours auprès des compagnies aériennes ou ferroviaires en cas de litiges, retard, annulation, report des voyages,
- ☐ La gestion des excédents de bagage,
- ☐ Un audit périodique de la politique voyages du pouvoir adjudicateur, assorti de préconisations,
- ☐ Une réunion bilan de revue de compte sera organisée une fois par an au siège du pouvoir adjudicateur. Le titulaire devra impérativement assister à cette réunion et produire la synthèse de ces échanges et leur suivi.

- ▲ **Le titulaire est tenu de disposer d'une plate-forme de réservation, accessible par téléphone, mél, application mobile et internet, a minima, du lundi au samedi et de 8h30 à 18h00 (pour le Off-line seulement).**

Il désigne nommément des correspondants et un responsable clientèle, garants des prestations délivrées et du respect de la politique de voyage.

Le titulaire met en oeuvre tout au long de l'accord-cadre l'ensemble des moyens humains et techniques sur lesquels il s'est engagé dans le cadre de ce marché, décrits dans l'offre du candidat (mémoire).

3 Politique de voyage

Le candidat devra être en mesure :

- De rechercher les meilleures conditions économiques et l'itinéraire le plus adapté sur les moyens de transport pour chaque mission nationale ou internationale (le low-cost devra être proposé),
- D'analyser les demandes, individuelles ou de groupes et d'établir des devis, pour des transports aériens et ferroviaires en France, et pour des déplacements réalisés au sein d'un pays étranger,
- D'indiquer l'ensemble des solutions envisageables, (éventail des tarifs selon les classes, les compagnies de transport, les horaires, le choix des trajets, les correspondances ou escales, le bilan carbone) ainsi que toutes les contraintes qui y sont attachées, telles que vols croisés, billets à conditions non remboursables, non modifiables, prix de groupe, durée de séjour imposée, etc., en respectant les éventuels impératifs du demandeur,
Il s'engage à rechercher et à communiquer systématiquement les tarifs les plus bas applicables y compris parmi les offres promotionnelles des transporteurs. Le titulaire s'engage à ne pas favoriser, de quelque manière soit, une compagnie de transport plutôt qu'une autre.
L'IAE de Paris se réserve le droit de contrôler les tarifs proposés (écart de prix constatés) ainsi que les compagnies prioritairement proposées.
- D'effectuer des modifications, annulations et remboursements des titres de transport. A ce titre le candidat devra être en mesure de proposer une assurance pour annulation et/ou perte de bagage,
- De procéder à la réservation des places et à l'émission des billets,
- De fournir, prioritairement et chaque fois que cela est possible, le billet au format électronique. En cas d'impossibilité, et par exception, de mettre en place un dispositif de livraison par voie postale ou transporteur des titres de transport.

Concernant les prestations annexes, le candidat sera en mesure de proposer :

- L'obtention de cartes de réduction, gestion des abonnements individuels et des coupons de réduction, ...,
- La production de statistiques relatives à l'exécution de l'accord-cadre notamment un reporting mensuel selon des critères définis en amont.

Le titulaire effectue la réservation, l'émission, la modification et l'annulation de billets individuels ou de groupe pour les modes de déplacement, en France (Métropole et DOM-TOM) et à l'étranger, tel que :

- Avion : réservation de places sur les compagnies françaises et internationales, classe économique
- Train : réservation de places assises, couchettes ou wagon-lit sur tout le réseau France, Europe et International (Ex. : TGV, Eurostar, Thalys, ...),
- Bateau : réservation de places ou de cabines pour la Corse (Ex. : SNCM ou Corsica ferries...) et déplacements dans les Antilles et dans les TOM, du missionnaire et éventuellement de son véhicule professionnel.
- Location de véhicules : réservation de véhicules de tourisme de toute catégorie autorisée par la

détention du permis de conduire « B », disponibles 365 jours par an et 24h sur 24.

- Hébergement : la gamme d'hôtels visée doit être assez large, de milieu de gamme (2 à 3 étoiles), avec un plafond de dépenses par nuitée de 120 € en France pour les personnels de l'IAE et doctorants. Ces plafonds varient également en fonction des pays de destination. Les agents ne fournissant pas leur carte bancaire personnelle pour garantir et payer les prestations hôtelières, le titulaire décrit les modalités de réservation et de paiement par ses soins.

▲ Le titulaire devra être en mesure de rechercher les meilleures conditions économiques et l'itinéraire le plus adapté sur les moyens de transport pour chaque mission nationale ou internationale dans le respect de la politique voyage de l'IAE de Paris (le low-cost devra être proposé).

NOTA: les agents n'ont pas l'obligation de passer par le titulaire pour leurs réservations d'hôtels. Pour satisfaire ces prestations, le titulaire fera son affaire des accords commerciaux qu'il devra contracter auprès des prestataires ad'hoc. Il communique les obligations liées à la destination (passeport, assurance, visa, vaccins, etc.) ainsi que les contraintes liées à la classe de réservation proposée (pénalités en cas de changement ou d'annulation).

▲ Les déplacements se font principalement :

- Par voie ferrée, en 2^{ème} classe pour toute mission (sauf dérogation prévue dans le cadre de la politique voyage de l'IAE de Paris),
- Par voie aérienne pour toute mission, en classe économique (sauf dérogation prévue dans le cadre de la politique voyage de l'IAE de Paris),
- Par voie maritime (voyageur et véhicule), en classe économique.

Une attention particulière est demandée au titulaire quant à la performance technique (temps de réponse à un appel, optimisation et choix d'itinéraires) et économique (capacité à appliquer le tarif le moins élevé) de ses prestations.

4 Modes opératoires

4.1– Processus de réservation Off-line

Pour effectuer sa mission, l'agent est muni d'un ordre de mission, établi par ses soins, visé par le service gestionnaire et signé par le Directeur.

Au fur et à mesure des besoins en missions, l'agent ou le service gestionnaire interroge téléphoniquement le titulaire pour obtenir une cotation.

- Billetterie : Après analyse du besoin, le titulaire propose plusieurs solutions de voyage, si cela est possible, avec, le cas échéant, des modes de transport différents, visant à obtenir le coût le moins élevé et prenant en compte le bilan carbone, tout en respectant les contraintes de la mission. Les solutions proposées feront état de la quantité de gaz à effet de serre (GES) émise en fonction du transport demandé telle que prévue par la loi.
- Hébergement : Conseil et recherche des meilleures conditions tarifaires pour l'hébergement, tout en respectant les contraintes de la politique de voyage.
- Location de véhicules : Lors de sa demande, le pouvoir adjudicateur précise sa catégorie, les dates, horaires, lieu de location et de restitution, assurances souscrites et autres options nécessaires (ex. climatisation requise, conducteur additionnel, etc.). Le titulaire communique le montant estimatif de la location, qui ne prend pas en compte un certain nombre de paramètres variables et imprévisibles (prolongation de la location, carburant, restitution à une autre agence, etc.). Après validation de la commande, le titulaire communique un numéro de réservation. En cas

d'indisponibilité du véhicule réservé et validé par le pouvoir adjudicateur, le titulaire propose un véhicule de catégorie supérieure à celle réservée, sans surcoût pour le pouvoir adjudicateur.

- ▲ Cette proposition (plan de vol, plan de rail...) est envoyée par courriel à l'adresse : missions.iae@pantheonsorbonne.fr dans un délai maximum de 2h ouvrées.

En outre, le titulaire s'engage à traiter les demandes urgentes (départ sous 24 heures) dans un délai d'une heure.

Parmi l'éventail des choix proposé par le titulaire, celui-ci appliquera la politique de voyage définie par le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire ne sera pas rémunéré de ses frais, s'il émet un titre de transport et/ou voucher non confirmé, ou si la commande n'émane pas des personnes autorisées.

L'acceptation d'une offre se matérialise par l'envoi électronique au titulaire (ou par tout autre moyen en fonction de ce que propose le titulaire dans son offre), du bon de commande correspondant (au format .pdf), dûment signée par le pouvoir adjudicateur. **Elle vaut alors bon de commande.**

Le titulaire alerte le service missions si un billet n'est pas confirmé dans les temps.

L'émission des billets ou des diverses réservations ne se fera qu'après réception du bon de commande et sous la responsabilité.

En tout état de cause, le titulaire est en tort s'il émet un billet non confirmé. Il en sera de même si la commande n'émane pas des personnes autorisées. Dans l'un ou l'autre des cas exposés ci-avant, le pouvoir adjudicateur sera exonéré de tout paiement des prestations.

Le pouvoir adjudicateur ne règlera que les prestations dûment commandées et effectivement exécutées, c'est à dire après l'émission par le titulaire d'un titre de transport et/ou voucher (sauf en cas d'annulation de la mission du fait de le pouvoir adjudicateur).

La mise à disposition des titres de transport s'effectue ensuite par billet électronique dans un délai maximum de 4h ouvrées. Lorsque cette dématérialisation n'est pas possible, la livraison s'effectue par coursier ou courrier sur le site de le pouvoir adjudicateur. En cas d'urgence, cette livraison doit pouvoir être effectuée dans les 4 heures suivant la commande.

4.2 – Processus de réservation Online

Le pouvoir adjudicateur souhaite à compter de septembre 2025, la mise en place d'un outil de réservation en ligne pour le traitement des réservations individuelles. La date de mise en place de l'outil de réservation sera fixée en début d'accord cadre et notamment dans le respect du délai maximum de mise à disposition de l'outil sur lequel le titulaire s'est engagé au niveau de son mémoire.

L'objectif visé est double :

- La réduction des coûts de transaction,
- La réduction du budget global des dépenses.

La cible des réservations on-line est principalement les commandes simples, les allers/retours point à point:

- Ferroviaire : domestique, Europe et International,
- Aérien : domestique, Europe et longs courriers,
- Route : location de véhicule.

Cependant, le processus de réservations off-line reste possible pour le traitement des commandes complexes de voyages.

Le titulaire offre un accès à l'outil de réservation dédié aux agents de le pouvoir adjudicateur. Il en assure le paramétrage des profils et de la politique voyage.

Au fur et à mesure des besoins en missions, les voyageurs de le pouvoir adjudicateur interrogent le portail de réservation du titulaire pour obtenir une cotation (billetterie, hôtellerie, location de véhicules, ...) et ils « pré-réservent » une offre.

Parmi l'éventail des choix proposé par le titulaire, celui-ci applique la politique de voyage définie par le pouvoir adjudicateur.

L'acceptation d'une offre se concrétise par la « réservation » du plan de voyage par le service missions, via l'outil de réservation en ligne mutualisé de la billetterie et d'hébergement. Elle vaut alors bon de commande.

S'agissant des transactions réservées au moyen de l'outil de réservation, et même dans le cas d'une défaillance de l'outil de réservation du fait du titulaire, la facturation du dossier de voyage s'effectue sur la base des tarifs on-line.

L'outil de réservation doit permettre à l'ensemble des personnels de réserver un titre de transport et un hébergement et autorise la réservation pour des personnels « invités ».

L'outil de réservation doit impérativement permettre d'intégrer la politique voyage de le pouvoir adjudicateur.

L'outil de réservation doit également permettre :

- ☐ L'extraction de données travaillées (par voyageur, par destination, taux d'anticipation, ...)
- ☐ Le traitement de la facturation.

La connexion à l'outil de réservation par tous les utilisateurs doit être accessible via internet et doit être sécurisée. Elle devra présenter une ergonomie conviviale et intuitive.

→ Concernant la billetterie (avion – maritime – train) :

La plate-forme présentera des champs permettant de diriger précisément la recherche. Des filtres (tranche horaire, bagages, ...) pourront aussi faire l'objet de champs particuliers :

- Nom et prénom du voyageur,
- Date et heures de départ et d'arrivée,
- Lieu de départ et de destination,
- Informations relatives au moyen de transport (N° de train, N° de vol, ...),
- Informations sur les bagages à main et en soute (nombre, prix supplémentaire...),
- Classe en conformité avec la politique de voyage.

4.3 - Prestation d'accompagnement

ON LINE : le service clients doit-être en mesure de conseiller par téléphone pour tout renseignement concernant le site de réservation ou pour tout accompagnement technique sur l'outil sans facturation supplémentaire.

OFF LINE : Le service clients doit-être en mesure de conseiller par téléphone pour tout renseignement concernant les déplacements complexes.

4.4 - Paramétrage de l'outil

Le paramétrage des utilisateurs, des profils, du circuit de validation, des informations financières et

budgétaires relatives à la commande, de la politique voyage (seuils tarifs hébergement, statut des voyageurs, classes voyage autorisées, ...) fera l'objet d'un travail du candidat en amont de la mise en oeuvre de l'outil de réservation.

4.5 - Formation des utilisateurs

Une ou plusieurs sessions de formation pourront être programmées avant la mise opérationnelle du site de réservation, à raison de groupes de 10 apprenants maximum, afin d'optimiser leur qualité. Elles pourront se dérouler en présentiel et/ou en distanciel et devront prévoir des exercices pratiques en plus de la démonstration générale du fonctionnement l'outil.

Ces sessions de formations peuvent être remplacées par des tutoriels de démonstration accompagnés d'un guide de présentation général.

4.6 - Prestations imprévues

Des prestations non prévues à l'accord-cadre, mais conformes à son objet, peuvent être commandées au titulaire. Il peut s'agir de :

- L'organisation de déplacements collectifs (ex. location de car avec chauffeur...),
- La réservation de véhicules privés avec chauffeur,
- etc.

Dans pareil cas, la procédure suivante s'applique :

- ☐ Le pouvoir adjudicateur fait établir un devis par le titulaire, sur la base d'une expression de besoin définissant le type de prestation attendue, sa durée, ses conditions d'exécution etc.
- ☐ Le montant du devis est calculé sur la base des prix de l'annexe financière de l'Acte d'Engagement ou, par défaut, à partir de prix inférieurs ou égaux aux prix publics du titulaire.

Dans le cas où le devis serait jugé non satisfaisant, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit, soit de demander un nouveau devis, soit de ne pas donner suite. En cas d'acceptation, ces prestations donnent lieu à des bons de commande, qui s'exécutent dans le cadre des dispositions générales de l'accord-cadre.

Le montant total de ces prestations ne peut être supérieur à 15% du montant estimatif annuel de l'accord-cadre.

4.7 - Prestations exclues

Les prestations de restauration, les services d'assurance pour l'assistance aux voyageurs et l'organisation de prestations événementielles ne font pas partie de l'accord-cadre.

5 Suivi d'exécution de l'accord-cadre

Via l'outil de reporting en ligne, le titulaire est tenu de fournir périodiquement à le pouvoir adjudicateur des informations statistiques sur l'accord-cadre, telles que :

- Le chiffre d'affaires et le nombre de missions réalisés par mois, par transaction et par mode de transport, en distinguant sa part en métropole, à l'international et outre-mer,
- Les tarifs successifs applicables,
- L'historique des missions effectuées,
- Le statut de traitement des demandes en cours,
- Le suivi des litiges,
- Le suivi des économies potentielles entre billet choisi par le pouvoir adjudicateur VS billet le plus économique proposé par le titulaire,
- L'audit périodique de la politique de voyage de le pouvoir adjudicateur, assorti de préconisations.

→ Le bilan équivalent carbone annuel des déplacements du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire est tenu d'offrir une qualité de service définie par des indicateurs (exemples) :

- ☐ 80% des prises d'appels téléphoniques en moins de 20 secondes
- ☐ Plus de 80% de réponses aux courriels sous 4h ouvrées,
- ☐ Moins de 10% d'abandon d'appel avant décrochage,
- ☐ Moins de 10% d'incidents de facturation (facture non conforme),
- ☐ Disponibilité de l'outil de réservation, au min 95%

▲ Ces performances sont appréciées semestriellement sur la base des statistiques présentées par le titulaire à le pouvoir adjudicateur

6 - Difficultés d'exécution

En cas de difficulté, de quelque nature que ce soit, susceptible de compromettre la réalisation des prestations dans le respect des dispositions de l'accord-cadre, le titulaire a l'obligation d'en informer le pouvoir adjudicateur par écrit, dans les plus brefs délais. Cette information devra indiquer notamment l'origine, la nature de la difficulté rencontrée et l'incidence précise sur le non-respect des dispositions de l'accord-cadre qu'elle est susceptible d'entraîner, ainsi que les moyens proposés pour y remédier. Le titulaire ne pourra mettre en œuvre les dispositions proposées, qu'après acceptation par le pouvoir adjudicateur.

Il est expressément convenu que, dans cette hypothèse, le pouvoir adjudicateur est libre des actions qu'il estimera devoir entreprendre : refaction, pénalité ou recours à un autre prestataire dans les conditions de l'article 41 du CCAG-FCS.

Dans ce dernier cas, l'augmentation de la dépense est à la charge du titulaire tandis que sa diminution ne lui profite pas.