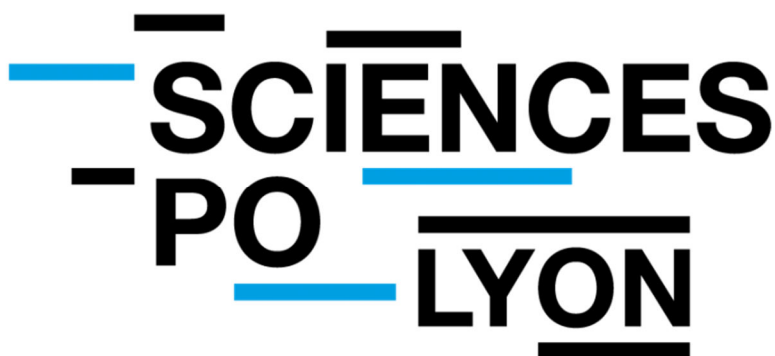


MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES ET PRESTATIONS DE SERVICES



MARCHÉ –2025-02

PRESTATIONS D'AGENCE DE VOYAGE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Institut d'Études Politiques de Lyon
14 avenue Berthelot
69365 LYON Cedex 07

SOMMAIRE

1-	PRÉSENTATION DE L'INSTITUT ET CONTACT	3
1-1	PRÉSENTATION DE L'INSTITUT	3
1-2	CONTACT	3
2-	OBJET DU MARCHÉ	3
2-1	DESCRIPTION DU MARCHÉ	3
2-2	POLITIQUE MISSIONS DE SCIENCES PO LYON	4
3-	MODALITÉS D'EXÉCUTION DU MARCHÉ – titres de transports	4
3-1	TITRES DE TRANSPORTS	5
3-2	HOTELERIE	5
3-3	RÉSERVATION ON-LINE	6
3-3-1	PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME	6
3-1-2	PROCESSUS DE RÉSERVATION	7
3-2	RÉSERVATION OFF-LINE	7
4-	MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS ANNEXES	7
5-	LA GESTION DES MODIFICATIONS OU ANNULATIONS	8
6-	SUIVI STATISTIQUES DES PRESTATIONS	8
7-	MONTANT DES COMMANDES SUR LES EXERCICES PRÉCÉDENTS	8

1- PRÉSENTATION DE L'INSTITUT ET CONTACT

1-1 PRÉSENTATION DE L'INSTITUT

L'Institut d'Études Politiques de Lyon (IEP de Lyon), appelé « Sciences Po Lyon », est un établissement public d'enseignement supérieur à caractère administratif, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière.

Il compte environ 2 000 étudiants, 70 enseignants permanents et 60 personnels techniques et administratifs.

1-2 CONTACT

Administratif : Arnaud MARCON – arnaud.marcon@sciencespo-lyon.fr – 04 37 28 38 15

2- OBJET DU MARCHÉ

2-1 DESCRIPTION DU MARCHÉ

Ce marché concerne la fourniture de titres de transport ferroviaires, aériens et prestations associées ainsi que la réservation d'hôtel pour les personnels et intervenants extérieurs de l'Institut d'Études Politiques de Lyon.

En lien avec la partie transports, le prestataire devra effectuer :

- la recherche, réservation et émission de titres de transport aériens (en intégrant également des compagnies low-cost),
- la recherche, réservation et émission de titres de transport ferroviaire,
- la modification et l'annulation des billets si besoin,
- la recherche et location de véhicule,
- la prise d'abonnements et de cartes de réductions ferroviaires et aériens,
- la souscription au programme de fidélisation des compagnies aériennes et compagnies ferroviaires,
- les démarches pour l'obtention de visa,
- la mise en place de profil voyageur avec état civil, abonnements et réductions : Ces informations seront complétées directement par les agents de Sciences Po Lyon.

Le prestataire devra faire voyager les missionnaires sur des compagnies garantissant les conditions de sécurité exigées par la réglementation.

Le prestataire devra proposer les meilleures conditions tarifaires, en respectant le confort des voyageurs notamment sur la durée des escales, pour les prestations citées ci-dessus.

Les prix proposés doivent être garantis jusqu'au règlement de la facture par l'établissement. L'établissement se réserve le droit de contrôler les tarifs proposés (écarts de prix constatés) ainsi que les compagnies proposées.

En lien avec la partie hôtellerie, le prestataire devra avoir une offre suffisamment large pour répondre à la demande de proximité des lieux de missions, en France et à l'étranger en intégrant une négociation de tarifs préférentiels.

Le prestataire devra effectuer la réservation et émettre un bon de réservation (voucher). Ce voucher pourra être modifié ou annulé si besoin.

Pour répondre à ces demandes, le prestataire devra mettre à disposition une plateforme internet permettant d'assurer ces missions, et un service d'assistance (téléphonique et courrier électronique n'impliquant pas de surtaxe de communication aux frais de l'établissement) accessible au minimum de 9h00 à 17h30 du lundi au vendredi (hors jours fériés).

Le prestataire devra apporter des conseils et informations aux voyageurs (visas, conditions de sécurité y compris sanitaires, ...). Plus particulièrement pour les voyages à l'étranger, le prestataire informera le demandeur des formalités à accomplir et les conditions particulières à satisfaire (vaccination).

Un conseil adapté doit être prodigué à destination des personnes à mobilité réduite afin de répondre au mieux à leurs contraintes.

Par ailleurs, le titulaire conseille l'établissement, en langue française.

2-2 POLITIQUE MISSIONS DE SCIENCES PO LYON

Les déplacements des personnels de Sciences Po Lyon, ainsi que ces intervenants extérieurs, sont régis par le décret N°2006-781 du 3 juillet 2006.

Les transports en classe économique (transports aériens) et en 2^{de} classe (transports ferroviaires) sont privilégiés. Le choix d'une classe supérieure pourra être fait pour un nombre limité d'agents de l'établissement et pour certains invités ou en cas d'offre commerciale plus intéressante.

Par dérogation, votée par le Conseil d'Administration de Sciences Po Lyon le 24 juin 2024, les taux maximaux pour les nuitées en France métropolitaine sont de, petit déjeuner inclus :

- 150 euros pour l'hébergement pour Paris ;
- 130 euros pour les grandes villes (plus de 200 000 habitants) et communes de la métropole du Grand Paris ;
- 100 euros pour les autres communes (taux de base) ;
- 150 euros pour les agents reconnus en qualité de travailleurs handicapés et en situation de mobilité réduite, indépendamment du lieu.

Le présent marché ne s'oppose pas au remboursement des frais de transports et services annexes directement à l'agent dans le cadre de sa mission professionnelle.

3- MODALITÉS D'EXÉCUTION DU MARCHÉ – TITRES DE TRANSPORTS

3-1 TITRES DE TRANSPORTS

Le titulaire devra rechercher les meilleures conditions économiques. Pour les tarifs, il devra également tenir compte des réductions et cartes de fidélités renseignées dans le profil voyageur de chaque agent de Sciences Po Lyon. Il devra produire au moins 2 devis pour les trajets de plus d'une escale.

Chaque devis devra comporter :

- Un numéro de réservation,
- Dates et horaires de trajets (escales....),
- Nom du voyageur,
- Lieu de départ et d'arrivée précis,
- Durée de validité du devis,
- Modalités de modification et d'annulation,
- Durée du voyage,
- Modalités en cas de déplacements à l'étranger,
- Tarif.

3-2 HOTELERIE

Le titulaire devra rechercher les meilleures conditions économiques pour la réservation de nuitées pour les personnels et invités de Sciences Po Lyon. Le tarif doit inclure la taxe de séjour et le petit déjeuner. Il pourra fournir plusieurs devis, en adéquation avec les tarifs énoncés dans l'article 2-2 du présent CCTP, pour laisser le choix à l'agent en mission, surtout concernant la localisation, avec une préférence sur les hôtels les plus proches du lieu de mission.

Chaque devis devra comporter :

- Un numéro de réservation,
- Nom du missionnaire,
- Durée de validité du devis,
- Modalités de modification et d'annulation,
- Adresse de l'hôtel,
- Itinéraire en transports en commun,
- Tarif.

Les suppléments de service comme les consommations au bar, appels téléphoniques, wifi seront pris en charge directement par le missionnaire auprès de l'hébergeur. Le titulaire du marché devra prendre les dispositions nécessaires avec l'hébergeur pour que cette mesure soit respectée.

Le titulaire devra fournir un bon de réservation (Voucher) au voyageur, et devra effectuer le paiement en direct avec l'hôtel pour que le voyageur n'ait pas d'avance d'argent à faire.

Les prestations d'hébergement proposées par le titulaire doivent correspondre de préférence à une norme de confort équivalente aux catégories d'hôtels de tourisme 2 et 3 étoiles avec toilettes et salles de bains privatifs.

3-3 RÉSERVATION ON-LINE

3-3-1 PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME

Le titulaire doit héberger une plateforme de commande en ligne sécurisée à disposition de Sciences Po Lyon 7jours /7 et 24 heures/24 pour la réservation des billets de train et d'avion, ainsi que pour la réservation des nuitées d'hôtel. Il devra en assurer la maintenance et les mises à jour.

Cette plateforme devra permettre l'accès du personnel de Sciences Po Lyon, la gestion des profils voyageurs, la recherche d'horaires de trains/d'avions et réservation de nuitée avec indication du tarif, la pré-réservation et réservation en ligne et l'impression des titres de transports et voucher.

Sur la page d'accueil de l'outil, une notice rédigée en français devra être disponible à l'attention de tous les utilisateurs.

Le titulaire devra créer 3 types de profils utilisateurs :

Missionnaire: pour le personnel de l'établissement identifié et autorisé par Sciences Po Lyon à se connecter. Il pourra effectuer des pré-réservations et compléter son profil voyageur.

Valideur : Personnel en charge de valider les commandes en renseignant un numéro d'engagement juridique (EJ). Il pourra également effectuer des pré-réservations pour un missionnaire et compléter les profils voyageurs des missionnaires.

Administrateur : Il possède toutes les habilitations du valideur, ainsi que la gestion des accès missionnaires (création, validation et annulation), actualisation des profils, accès aux statistiques.

En début de marché, une extraction au format souhaités par le prestataire lui sera envoyé afin qu'il puisse intégrer en masse les agents de l'Institut d'Etudes politiques de Lyon dans l'outil de réservation.

Par la suite, chaque utilisateur du profil « missionnaire » devra être enregistré par le service finances de manière individuelle sur la plateforme selon un mode d'emploi communiqué par le titulaire du marché. Les accès des agents disposant du profil « valideur » ou « administrateur » seront créés à la prise d'effet du marché par le titulaire selon la liste adressée à la signature du marché. Les membres du profil administrateur devront, par la suite, pouvoir valider la création de nouveaux accès pour l'arrivée de nouveaux personnels ou supprimer un accès lors du départ d'un personnel.

Les données personnelles communiquées au titulaire du marché par Sciences Po Lyon ou par les agents de manière individuelle feront l'objet des protections prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié relatif à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Notamment, le titulaire du marché devra présenter des garanties suffisantes en matière de sécurité des systèmes d'information (fiabilité, connaissances spécialisées et ressources dédiées) et assurer à Sciences Po Lyon l'effectivité des garanties en matière de protection des

données (chiffrement des données, protection du réseau, authentification des utilisateurs, destruction des données en fin de contrat).

3-1-2 PROCESSUS DE RÉSERVATION

Il est créé une pré-réservation sur la plateforme. Un mail informatif sera envoyé au missionnaire et valideur. Il sera également précisé la durée de l'option au tarif proposé.

Le valideur peut, soit valider, soit refuser cette proposition. En cas de refus, il lui faut donner un motif. Dans les 2 cas, un mail sera adressé au missionnaire et valideur.

Cette pré-réservation doit être validée par un agent ayant le profil valideur avant la date limite de l'option.

Pour les réservations impliquant une validation directe de l'outil, le prestataire devra obligatoirement proposer des formules annulables afin que le pouvoir adjudicateur puisse contrôler ces achats.

Toutes ces demandes peuvent-être visualisées sur la plateforme.

3-2 RÉSERVATION OFF-LINE

Le titulaire doit fournir une prestation de service par courrier électronique et téléphone qui sera utilisée en cas de déplacements complexes.

Les demandes, devis et validation des billets seront faites par courrier électronique, avec possibilité, pour l'agent de Sciences Po Lyon, de contacter par téléphone un conseiller pour toute question complémentaire.

La validation de la réservation se fera par courrier électronique par des personnes habilitées qui seront listées en début de marché.

La réservation off-line concerne les mêmes prestations que la réservation on-line.

4- MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS ANNEXES

Le prestataire doit permettre à Sciences Po Lyon de louer des véhicules en France et à l'étranger, si nécessaire, en recherchant les meilleur prix.

Il devra également prendre en charge la souscription d'abonnements et l'usage des cartes de réductions auprès des compagnies aériennes et ferroviaires.

Il proposera ces types de prestation de façon off-line.

5- LA GESTION DES MODIFICATIONS OU ANNULATIONS

Les conditions de modification et d'annulation de chacune des prestations seront précisées lors de l'édition du devis.

À la demande de l'établissement, le prestataire fournit obligatoirement une prestation modifiable et/ou annulable, sauf dans les cas de voyage par des compagnies qui ne proposent pas ces services.

Le prestataire s'engage à effectuer :

- Le traitement des changements de date ou de parcours
- Le traitement des annulations de mission, y compris le remboursement.

Tout changement de réservation après l'émission suppose une nouvelle validation.

Les réservations annulées doivent être remboursés à Sciences Po Lyon sous forme d'avoir.

6- SUIVI STATISTIQUES DES PRESTATIONS

Le Prestataire s'engage à produire, sous la forme qu'il souhaite, des statistiques analytiques par destination, mode de transports, agent, annuellement. Ces documents devront être envoyés au profil administrateur défini dans le chapitre 3-1-1.

Les membres du profil administrateur doivent pouvoir extraire à tout moment des données par agent sur la plateforme.

7- MONTANT DES COMMANDES SUR LES EXERCICES PRÉCÉDENTS

A titre d'information sans valeur contractuelle, les commandes passées par l'Institut d'Etudes Politiques de Lyon dans le cadre de ce segment représentent en moyenne 100 000 € HT par an réparti de la manière suivante :

- Transports ferroviaires et prestations annexes : 70 000 euros HT ;
- Transports aériens : 15 000 euros HT ;
- Hébergement : 15 000 euros HT.