

CAHIER DES CHARGES (CLAUSES TECHNIQUES)

OBJET : SERVICES D'ORGANISATION LOGISTIQUE DES VOYAGES D'ETUDES

Janvier 2025

Procédure de passation : Procédure d'appel d'offres ouvert en application des articles L2124-2, R2162-2, R2161-1 à R2161-5 du Code de la Commande Publique (CPP).

Table des matières

I.	DEFINITION/ GLOSSAIRE :	3
II.	ELEMENTS DE CONTEXTE	4
1.	Présentation d'Expertise France	4
2.	Présentation de l'Unité voyages d'études	4
3.	Objectifs, public, localisation et durée des voyages d'études	5
5.	Exclusions du périmètre de l'accord-cadre	6
6.	Articulation avec d'autres prestataires / titulaires de marchés publics	6
III.	PRESENTATION DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES	6
1.	Prestation centrale : coordination logistique pour l'organisation des voyages d'études	8
2.	Prestations de services :	10
IV.	ENGAGEMENTS DU TITULAIRE	16
1.	Obligations générales	16
2.	Prestations attendues au stade de l'Accord cadre	16
3.	Prestations attendues au stade des marchés subséquents	16
4.	Plan de progrès	18
5.	Engagements Sociaux	18
6.	Qualité de service	18
7.	Autres dispositions relatives au développement durable	18
8.	Innovation	19

I. DEFINITION/ GLOSSAIRE :

Au sens du présent document les termes mentionnés ci-après sont définis comme suit :

Accord-cadre	Le marché public/le contrat issu de la présente procédure de passation
Marché subséquent/MS	Marchés publics issus de la mise en œuvre de l'accord cadre
Pouvoir adjudicateur	Expertise France
Délais	S'expriment en jours calendaires, sauf mention contraire.
GES	Gaz à effet de serre
France	France hors territoires d'outre-mer
Mission / projet	Prestation réalisée sur la base d'un ou plusieurs marché subséquent en vue d'atteindre l'objectif cible défini par le pouvoir adjudicateur
Fournisseurs / prestataires de second rang	Opérateur économique (entreprise) sollicité par le titulaire en vue de la réalisation des prestations attendues qu'il ne réalise pas par ses propres moyens
Langues courantes	Le français, l'anglais, l'allemand, et l'espagnol.
Offre	Offre du titulaire à l'accord-cadre
UO	Unité d'œuvre : unité de compte d'une prestation. Une UO est un ensemble homogène de prestations, dites homogènes en raison soit de leur caractéristiques propres soit par qu'elles constituent une unité fonctionnelle de prestations.
RGPD	Règlement général pour la protection des données
Titulaire(s)	Opérateurs économiques (entreprises) attributaires de l'accord-cadre une fois ce dernier notifié

1. Présentation d'Expertise France

EXPERTISE FRANCE est une société par actions simplifiée, dont le capital social est entièrement public et détenu par l'AFD. Expertise France est l'agence publique française de coopération technique internationale. Elle a été créée par la loi du 7 juillet 2014 relative à la politique de développement et de solidarité internationale.

EXPERTISE FRANCE est une filiale du groupe AFD depuis janvier 2022.

EXPERTISE FRANCE contribue à développer et à structurer les institutions qui participent au renforcement des processus démocratiques et au développement économique et social. L'agence agit sur les nombreux facteurs institutionnels, politiques, juridiques et sociaux qui contribuent à la démocratisation et à la stabilisation des pays partenaires. Elle agit également sur le champ global de la migration pour en faire un facteur de développement. De plus, par son soutien à la modernisation de l'Etat et à la maîtrise des dépenses publiques, l'agence participe au renforcement de l'efficacité de l'action publique et à la création d'un environnement économique propice au développement.

L'agence se compose de plus de 700 salarié(e)s au siège et de plus de 1000 intervenants sur le terrain en tant que chef(fe)s de projets, expert(e)s long et court terme, venus de différents horizons (administration, ONG, secteur privé, etc.) avec une même passion : la coopération au développement.

EXPERTISE FRANCE dispose de bureaux projets dans près de 50 pays chargés de mettre en œuvre les projets sur le terrain, en étroite collaboration avec nos partenaires.

L'agence dispose également de quatre représentations, basées à Bruxelles, Abidjan, Tunis et Hanoï. Leur mission est d'assurer la visibilité des activités de l'agence et d'appuyer sa stratégie de développement. Elles constituent un outil d'aide à la décision par leur connaissance des enjeux, des réseaux et des perspectives de coopération propres à chaque région ou à chaque bailleur.

La charte éthique EXPERTISE FRANCE est également jointe annexe des documents.

2. Présentation de l'Unité voyages d'études

Dans le cadre de ses activités, Expertise France met en place des voyages d'études.

L'organisation de ces voyages d'études nécessite un savoir-faire pour l'identification des personnes ressources, l'organisation de la logistique, l'animation des séquences et leur mise en œuvre. Pour ce faire, Expertise France a mis en place une équipe dédiée qui coordonne les objectifs des voyages d'études avec les interlocuteurs pertinents ainsi que les stratégies et contraintes de chacun en lien avec l'international. Cette équipe est composée de deux chargés de projets. Cette composition pourra être amenée à évoluer selon les besoins de l'unité.

Les objectifs de ces voyages peuvent notamment consister à :

- mettre en valeur les échanges de bonnes pratiques et prendre conscience pour les participants des étapes clés d'un projet ;
- nourrir des dialogues de pair à pair et contribuer à la création de réseaux d'experts internationaux permettant d'inscrire les coopérations techniques dans des perspectives de long terme ;
- mobiliser les acteurs internes et externes sur une politique publique particulière.

3. Objectifs, public, localisation et durée des voyages d'études

➤ Objectifs :

Un voyage d'études correspond à l'accueil d'une délégation étrangère d'une **dizaine de participants** en France avec, selon les cas, un ou plusieurs déplacements hors Paris pour une durée généralement **de 3 à 6 jours**.

Il a pour objectif d'organiser l'échange sur le fonctionnement d'un secteur français spécifique et **valoriser l'expertise française** sur des thématiques variées (voir en Annexe 1 le détail des thématiques développées à ce jour).

L'organisation de ces voyages d'études nécessite un accompagnement logistique pouvant aller de la réservation des billets d'avions, de train ou de nuitées, à l'appui aux formalités administratives (visas, assurances, etc) ainsi que de l'accueil des délégations à leur arrivée en France à l'aéroport jusqu'à l'accompagnement de leurs visites en régions et à Paris tout au long du séjour.

Chaque voyage d'études répond à des objectifs différents et accueille des délégations de professions, classes sociales et cultures variées. La prestation doit prendre en compte ces différences pour proposer un service adapté à chaque délégation.

Le titulaire dispose de 10 jours pour faire une proposition technique et financière pour l'accompagnement du voyage d'études dans le cadre de la consultation lancée par le pouvoir adjudicateur. Le pouvoir adjudicateur dispose ensuite de deux semaines pour répondre à la consultation et/ou demander des précisions. La notification du marché subséquent se fait au plus tard trois semaines avant la survenue du voyage d'études, c'est-à-dire la date du vol départ de la délégation de son pays d'origine. **En outre, plusieurs voyages peuvent se dérouler simultanément.**

➤ Public :

Les voyages d'études organisés visent un panel de publics qui peut être composé :

- de personnalités du monde politique et économique dont certaines de haut rang, par exemple secrétaires d'état, directeurs d'administrations ;
- de représentants d'administrations publiques ;
- de parlementaires et élus des collectivités ;
- de représentants d'organisations professionnelles ou associatives ;

➤ Localisation :

Ces manifestations peuvent avoir lieu en tout point du territoire de France hors territoire d'outre-mer.

➤ Durée :

La durée de ces manifestations s'échelonne généralement de 3 à 6 jours.

➤ Objet de l'accord-cadre

L'accord-cadre a pour objet **l'appui logistique pour la mise en place de voyages d'études**. Le prestataire est responsable de la bonne gestion des aspects logistiques, précisés dans le marché subséquent correspondant, et ne couvre pas les aspects techniques des voyages d'études.

4. Les prestations attendues peuvent être :

a) Prestation de coordination logistique :

La coordination s'entend comme les prestations permettant d'accompagner le pouvoir adjudicateur dans la mise en œuvre des prestations nécessaires à l'atteinte du résultat poursuivi.

Elle peut inclure la présence physique d'un coordinateur logistique tout au long de la réalisation du voyage d'études depuis l'arrivée des participants à l'aéroport en France jusqu'à leur départ de l'aéroport pour leur retour dans leur pays d'origine, ou pour une étape spécifique du voyage d'études dont la complexité rend nécessaire la présence d'un accompagnateur logistique dédié.

b) Prestations de services :

- Prestation de transport (avion, train, bus, minibus, taxi, etc)
- Prestation d'hébergement
- Prestation de restauration
- Prestation de location de salles de réunion et services associés
- Prestation de traduction et interprétariat
- Prestation d'accueil (hôte(sse(s))
- Prestations de réalisation de supports de communication (chevalets, badges, etc.)
- Prestation d'organisation d'activités sociales/touristiques en journée et/ou en soirée
- Appui à la gestion des intervenants (coordinateur technique ; collaborateurs EF et/ou AFD ; et tout autre intervenant...)

Il est à noter que le point b) n'est pas exhaustif. Les prestations listées peuvent être mises en œuvre tout ou partie pour chaque voyage d'études selon les besoins.

Exigences environnementales

Soucieux de limiter l'impact environnemental de ses achats, le pouvoir adjudicateur intègre dans le présent cahier des charges des dispositions environnementales garantissant le caractère écoresponsable des voyages d'études.

Ces dispositions environnementales sont précisées à chaque fois que cela est pertinent pour chacune des prestations décrites au présent cahier des charges. Elles sont complétées par le point du présent document intitulé « Autres dispositions relatives au développement durable ».

5. Exclusions du périmètre de l'accord-cadre

Sont exclues du périmètre du présent accord-cadre les prestations suivantes :

- L'aspect technique de l'organisation des voyages d'études : elle est réalisée en interne ;
- La conception et la réalisation des goodies (objets promotionnels).

6. Articulation avec d'autres prestataires / titulaires de marchés publics

Le titulaire du contrat coordonne les prestataires de service nécessaires à la mise en œuvre des voyages d'études dont il a la charge. Ces prestataires sont :

- ceux imposés par les lieux dans lesquels se déroulent les visites, les réunions, etc.
- ceux d'autres marchés publics du pouvoir adjudicateur en cours d'exécution : le titulaire du contrat d'assurance – assistance rapatriement du pouvoir adjudicateur ;
- Ceux que le titulaire de l'accord-cadre propose et pour lesquels il assure la contractualisation.

III. PRESENTATION DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES

Quel que soit le mode de réservation, l'agence de voyages doit toujours proposer le meilleur tarif disponible (« Best Buy »).

Le titulaire du présent contrat est en charge de la coordination logistique ainsi que de toute autre prestation rendue nécessaire pour la réalisation dudit voyage d'études.

Les attentes sont les suivantes :

- Mettre à disposition des agents de réservations expérimentés,
- Conseiller les voyageurs sur le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse,
- Informer clairement le demandeur des conséquences financières d'une annulation,
- Traiter les demandes de modifications ou l'annulation des réservations individuelles hors urgence en moins de 8h ouvrées,
- Pour toute demande de réservation dite urgente (le jour même), le titulaire devra traiter la demande immédiatement, par téléphone
- S'adapter aux changements organisationnels d'Expertise France. Par exemple : être en capacité de traiter les demandes de réservation/modification/annulation via les assistant(e)s ou directement avec les voyageurs.

En particulier, sur la qualité des propositions, EXPERTISE France attend du titulaire des engagements :

- A proposer des économies à partir d'optimisation tarifaire (open jaw, web fares...) lors de la phase initiale de réservation
- A utiliser des techniques de surveillance et d'optimisation tarifaire post réservation permettant à Expertise France de bénéficier d'un meilleur tarif. Le candidat explicitera s'il s'agit de méthodes automatisées ou d'une cellule d'agents spécialisés
- A comparer et à proposer systématiquement les différents modes de transport envisageables (Air régulier/low costs/fer)
- A réserver et tarifier en priorité des billets d'avion en Aller-retour quand le point d'origine et de destination sont identiques. La réservation de 2 aller simple ne pourra se justifier que par une optimisation tarifaire.

En particulier, sur la tarification, EXPERTISE France attend du titulaire des engagements portant sur :

- Conseil et recherche des meilleures conditions tarifaires
- Conseil et recherche des meilleures conditions tarifaires pour les réservations d'hôtels et/ou hébergements
- Conseil et recherche des meilleures conditions tarifaires pour les locations de voitures courte durée
- Démarche de modifications, annulations et de remboursements de billetterie et/ou de prestations.
- Information des voyageurs des contretemps, annulations ou de tout autre élément susceptible d'impacter le déplacement en rappelant les coordonnées téléphoniques du centre d'appel ou de l'agent de voyage dédié du titulaire pour une information plus complète.

Le titulaire doit bénéficier d'un service Offline de qualité constante au travers d'équipes dédiées proposant la prise en charge des différentes étapes des réservations (Pré réservations, émissions des titres, modifications, annulations).

Le titulaire doit avoir accès en permanence aux meilleurs tarifs de transports et d'hébergement, et intégrer les tarifs négociés groupe lorsque ceux-ci existent.

Pour les demandes urgentes, le titulaire doit pouvoir apporter un traitement immédiat par téléphone.

La mise en place d'un service VIP pourrait être demandée dans certains cas. Le candidat confirmera sa capacité à répondre à ce besoin.

1. Prestation centrale : coordination logistique pour l'organisation des voyages d'études

Les prestations de coordination recouvrent les prestations décrites ci-dessous. Ces prestations sont, pour un voyage d'études donné, le fait de proposer des modalités de mises en œuvre et le plan d'actions associé en vue de l'organisation logistique dudit voyage d'études.

Les coûts associés comprennent : la gestion du voyage d'études, le contrôle de la qualité, les coûts liés aux réunions avec le pouvoir adjudicateur, les frais généraux et toutes les dépenses engagées directement et indirectement par le titulaire dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées (gestion générale, secrétariat, frais de personnel, etc. .).

➤ Mise en place d'une équipe

Le titulaire du contrat, à l'appui de la proposition présentée, met en place une équipe dédiée, dimensionnée et composée de talents en qualité et en quantité adaptées au voyage d'études, qui sera en charge d'en assurer la coordination.

Le candidat précise le nombre d'agents qui seront mis à disposition, le nombre d'années d'expérience et le niveau de qualification des personnes au sein de l'équipe proposée.

Par ailleurs, il est entendu que le personnel intérimaire amené à intervenir doit répondre aux mêmes exigences de formation que le personnel permanent du plateau.

➤ Supervision générale du voyage d'études

Le titulaire, en lien direct avec le pouvoir adjudicateur, assure la supervision générale de la logistique du voyage d'études, par tous moyens qu'il propose et acceptés par le pouvoir adjudicateur. A ce titre, le titulaire est notamment garant du respect du planning du voyage d'études et de son niveau de qualité.

Ces prestations sont couvertes par l'UO 03-01 selon les modalités décrites à l'article ci-dessous "Modalités d'exécution des prestations de coordination".

➤ Modalités d'exécution des prestations de coordination :

- **À la survenue du besoin :**

Chaque voyage d'étude doit être considéré comme un projet et mis en œuvre en tant que tel.

- **A chaque nouveau voyage d'études :**

Le pouvoir adjudicateur consulte le titulaire sur la base de l'accord-cadre.

➤ La coordination au cours du voyage d'études

La coordination est réputée intégrer le conseil et les recommandations, la mise en place d'une équipe et la supervision générale du voyage d'études. La coordination implique la mise en œuvre et le pilotage logistique du voyage d'études pour le compte du pouvoir adjudicateur grâce à la mise en œuvre de différentes compétences et l'intervention des prestataires concourant à la réalisation du voyage d'études.

L'accompagnement logistique inclut : la définition (et ses ajustements) du rétro planning de travail, l'identification des étapes logistiques clés du projet, l'organisation logistique des réunions nécessaires ainsi que le bilan du projet à l'issue de sa mise en œuvre.

Les services requis incluent, sans s'y limiter :

- Gestion globale de la logistique du projet comme précisé dans le cahier des charges pour chaque marché subséquent
- Assurer l'organisation logistique des voyages d'études en fournissant des services de supervision et de coordination et des sous-traitants
- Gérer le prépaiement des voyages, visas, hôtels, restauration et transferts sur site
- Assurer des réunions avec Expertise France si nécessaire
- Contacter chaque participant pour organiser sa réservation de voyage (frais de transaction PNR)
- Réserver les transferts pour les visites sur site et les rendez-vous sur demande (frais de transaction PNR)
- Réserver la restauration sur demande (frais de transaction PNR)

En outre, le titulaire devra préparer pour chaque voyageur un dossier spécifique (par voie électronique) avec numéro PNR comprenant au minimum les informations suivantes :

- Réservation de vol ou autre type de transport (billet électronique ou voucher ; les billets électroniques doivent être l'option par défaut) ;
- Confirmation électronique de réservation d'hôtel ;
- Informations concernant l'enregistrement en ligne, le visa ou toute autre information pertinente (le cas échéant)

Le titulaire devra informer Expertise France de manière proactive et rapide des évolutions susceptibles d'affecter les voyageurs, par exemple grèves, perturbations, périodes de pointe et modifications des exigences de sécurité ou d'enregistrement. Les informations pourront être communiquées à Expertise France de diverses manières, en fonction des besoins, par exemple lors d'une mise à jour hebdomadaire régulière ou en contactant immédiatement Expertise France en cas d'urgence.

La transparence totale des coûts s'applique à toutes les étapes de la réservation, ce qui signifie, sans s'y limiter :

- Lorsqu'une transaction est terminée, le cocontractant doit clairement spécifier le prix total facturé pour les services, y compris les frais du cocontractant sur une ligne distincte.
- Tous les tarifs et frais doivent être communiqués au coordinateur d'Expertise France et aux voyageurs à toutes les étapes de la réservation pour permettre aux voyageurs de choisir l'itinéraire.
- Tous les tarifs et frais doivent être visibles sur tous les billets émis/confirmations d'hôtel.

Enfin, tous les billets émis et les réservations doivent inclure :

- Le nom et le prénom du voyageur, tels qu'ils figurent sur le passeport ou la carte nationale d'identité.
- Le numéro du billet électronique (le cas échéant).
- Les références d'Expertise France, qui incluent la référence du voyage d'étude.
- Prix du billet et de la réservation (tarif, détails des taxes).

Voyageurs en situation de handicap

Un conseil adapté est dispensé à destination des personnes à mobilité réduite afin de répondre au mieux à leurs besoins. Il appartient à chaque entité de transmettre ponctuellement les informations de mobilité réduite d'un voyageur.

Le titulaire s'engage, sans surcoût additionnel, à prévenir ses fournisseurs de la situation de handicap des voyageurs afin que ceux-ci puissent mettre tout en œuvre pour faciliter le déplacement de ces

personnes et que les réductions de prix éventuelles leur soient appliquées ainsi qu'à leur accompagnateur, le cas échéant.

➤ **La coordination à l'issue du voyage d'étude**

A l'issue de chaque voyage d'étude, le titulaire remet au pouvoir adjudicateur l'ensemble des éléments élaborés pour sa conduite, notamment les listings sous forme de tableur de format courant type Excel (fichier de routage, fichier des inscrits, fichiers des présents, etc.), les éléments relatifs à l'évaluation qualitative et quantitative le cas échéant (résultat, recueil des observations, etc.), les marchés de sous-traitance, etc. L'ensemble de ces éléments est remis par voie électronique ou sur un support adapté au volume des éléments à remettre, dans un format adapté aux PC et aux MAC.

UO 03-01	Prestation générale de coordination*
UO 02-14	Coordinateur(trice) logistique pendant le voyage d'études

*Pourcentage qui s'applique à la somme des prix unitaires de chacune des prestations quand celles-ci sont précisées dans la grille financière et au prix total de la prestation quand celle-ci n'est pas précisée dans la grille financière (par exemple la réservation et la paiement d'un repas de groupe)
Les prix de la grille financière sont les prix de référence de la part à bon de commande.

2. Prestations de services :

➤ **Prestation de transport**

Une attention particulière est portée au choix de mode de transports les plus compatibles avec les objectifs de développement durable.

Comme précisé à chaque consultation, les transports pourront être organisés pour la liste des participants fournie par le pouvoir adjudicateur. **La réservation et le paiement des billets d'avion, de train ou des nuitées pourront également être effectués directement par Expertise France.** La prise en charge directement par Expertise France de ces éléments sera précisé à chaque marché subséquent.

Les voyages pourront inclure :

- le trajet en avion entre la ville de départ du participant jusqu'au lieu en France où débute le voyage d'étude ;
- le transport entre l'aéroport, l'hôtel, les restaurants et les lieux des différentes étapes du voyage d'étude ;
- les transferts entre l'aéroport et l'hôtel pendant les vols de transit, le cas échéant.

Le titulaire pourra être amené à organiser les transports aériens en son nom, notamment en réservant des billets de voyage prépayés si nécessaire et en assurant le contact avec les compagnies aériennes.

Le titulaire pourra être amené à communiquer directement avec les participants sur les préparatifs de voyage, apportera/fournira des précisions sur les démarches administratives à effectuer par les participants pour l'obtention des visas.

Le titulaire devra proposer des options pour les itinéraires de voyage et, le cas échéant, retenir des réservations temporaires selon les conditions proposées par les sous-traitants (par exemple, les compagnies aériennes).

Le titulaire doit proposer les frais de prise en charge des transports (aériens, terrestres, ferroviaires, maritimes) des personnes (participants, intervenants, équipes d'organisation, etc.) économiquement les plus avantageux en procédant systématiquement à des comparaisons de prix.

Le titulaire devra également offrir un service d'urgence 24h/24, permettant d'obtenir un service, y compris la billetterie pour un transport d'urgence, en dehors des heures normales d'ouverture.

Les offres de voyage, les billets émis et les réservations doivent contenir clairement les informations suivantes :

- Itinéraire (itinéraire détaillé du vol/train, transporteurs, heure de départ et d'arrivée) ;
- Référence de réservation.
- Classe du billet.
- Codes de vol (le cas échéant).
- Prix du billet ou de la réservation (tarif, détails fiscaux et frais d'agence).
- Conditions de réservation et de tarifs (restrictions tarifaires, politique d'annulation - indemnité de modification ou de remboursement).
- Conditions générales de réservation.
- Disposition des sièges (le cas échéant).
- Coordonnées de l'agent de voyages, y compris en dehors des heures d'ouverture.
- Date limite d'émission des billets.

Une fois que le voyageur a confirmé l'itinéraire de voyage sélectionné, le titulaire doit réserver le voyage, organiser le prépaiement et émettre le(s) billet(s), y compris les services spécifiques dont le voyageur a besoin, par exemple en raison d'un handicap ou d'une contrainte alimentaire.

En cas de litige avec les compagnies aériennes, celui-ci est géré par le titulaire.

Pour la billetterie aérienne, lorsque des modifications sont possibles, le candidat s'engage à gérer cette modification en revalidant un billet plutôt que de procéder à une annulation, plus coûteuse.

Le titulaire peut également être amené à gérer les demandes de dérogation privées des voyageurs avec autorisation expresse, y compris en les transmettant à Expertise France pour obtenir des conseils. Le titulaire peut être amené à gérer les prolongations de séjour pour raisons personnelles, avec l'accord préalable de l'équipe voyage d'étude d'Expertise France. Des informations détaillées sur la gestion des aménagements personnels seront fournies lors de la réunion de démarrage.

Le transport de personnes avec chauffeur peut se faire par taxi, Uber, Freenow, ou tout autre prestataire de service de ce type.

Le titulaire adapte le choix du mode de transport en fonction des personnes à prendre en charge.

UO 01-01	Cout de la réservation de billet d'avion (incluant le prépaiement)
UO 01-02	Cout de la modification d'un billet d'avion déjà émis
UO 01-03	Cout de l'annulation d'un billet d'avion déjà émis
UO 01-04	Cout de la réservation de billet de train (incluant le prépaiement)
UO 01-05	Cout de la modification d'un billet de train déjà émis
UO 01-06	Cout de l'annulation d'un billet de train déjà émis
UO 01-07	Cout de la réservation de chambres d'hôtel (incluant le prépaiement)
UO 01-08	Cout de la modification d'une réservation de chambre d'hôtel
UO 01-09	Cout de l'annulation d'une réservation de chambre d'hôtel
UO 02-15	Location d'une voiture 5 places haut de gamme avec chauffeur
UO 02-16	Location d'une voiture 5 places moyenne gamme avec chauffeur
UO 02-17	Location d'un minibus pour 20 personnes avec chauffeur

➤ **Prestations d'hébergement**

Le titulaire recherche des hébergements et en prend en charge les frais, petit-déjeuner inclus.

Exigences environnementales

Quand le titulaire a la responsabilité de fournir des prestations d'hébergement, il est tenu d'intégrer parmi les offres qu'il soumet au pouvoir adjudicateur, une proposition d'hébergement labellisées ecolabel européen, NF Environnement, clé Verte ou équivalent.

Il est fait obligation au titulaire d'intégrer parmi ses propositions une offre en hôtels situés à proximité du lieu des réunions/visites au programme du voyage d'études.

Toute absence d'offres respectant ces exigences doit être justifiée.

Le titulaire assurera ainsi l'hébergement des participants, comprenant les actions suivantes :

- Réserver les chambres de l'hôtel, et si demandé par le pouvoir adjudicateur, informer les participants de leur réservation d'hôtel et / ou fournir une confirmation au nom du participant ;
- Régler les factures d'hôtel sur la base de la liste fournie par le pouvoir adjudicateur ;
- Gérer les réservations d'hôtel et fournir au pouvoir adjudicateur des informations précoces sur les délais d'option, les dates limites et les politiques d'annulation, et les procédures pour les arrivées anticipées et les départs tardifs ;
- Préparer et envoyer la liste des chambres à (aux) l'hôtel (s) avant la date limite indiquée ;
- Surveiller les modifications de la liste des chambres (nouvelles réservations, annulations et non-présentations) afin de minimiser les pénalités ;
- Examiner les factures des hôtels (recouper les listes de présence des hôtels, y compris les rapports de non-présentation).

Les chambres d'hôtel doivent être garanties (pas de surréservation).

Le titulaire préparera et enverra la liste des chambres à l'hôtel en temps voulu et gèrera les arrivées anticipées et les départs tardifs. Il doit y avoir une communication régulière avec l'hôtel pendant l'événement (traitement des arrivées, des nouvelles réservations, des changements, des annulations et des non-présentations). Le titulaire suivra de près et coordonnera avec Expertise France les réservations finales d'hébergement, en tenant compte des inscriptions définitives des participants et des politiques d'annulation des hôtels pour éviter les chambres inutilisées.

Une flexibilité est demandée en ce qui concerne les dates limites des listes de chambres et les changements de dernière minute. Si un participant choisit de séjourner dans un hôtel autre que l'un de ceux sélectionnés par le titulaire, la réservation ne sera pas organisée par le Titulaire et ne sera pas remboursée par le pouvoir adjudicateur, sauf en cas de circonstances imprévues (par exemple indisponibilité de chambres dans l'hôtel sélectionné). Le titulaire ne financera ni ne remboursera aucun autre arrangement hôtelier pris par le participant sans l'autorisation écrite préalable du pouvoir adjudicateur.

Les participants seront hébergés dans le même hôtel. Expertise France demandera au titulaire d'obtenir des pré-réservations groupées de chambres dans les hôtels, par exemple pour garantir que les participants puissent être hébergés dans le même hôtel.

Le titulaire doit fournir à Expertise France au moins trois options (si disponibles) pour chaque destination en ce qui concerne la réservation de groupe conformément aux instructions préalables d'Expertise France, par exemple en termes d'emplacement, de proximité de la ville/de l'aéroport.

Le titulaire permet également l'accès à une base élargie hôtelière pouvant prendre en charge le prépaiement des réservations.

Concernant les réservations de chambres d'hôtels, la politique d'annulation doit être systématiquement mentionnée afin de permettre d'estimer les risques et les impacts financiers (frais d'annulation, no show, ...) en cas de modification ou d'annulation de ces réservations.

Le candidat s'engage à fournir la facture de l'hôtelier dans le cadre de la facturation y compris dans le cadre d'un No Show (annulation de la nuitée hors délais). Aucun paiement dans ce cadre ne pourra être pris en charge par le groupe AFD sans une pièce comptable justifiant la facturation de l'hôtelier.

Le titulaire s'efforce de proposer à minima deux établissements et / ou hébergements locatifs (nuit + petit-déjeuner) avec des tarifs annulables remboursables. Si le titulaire ne peut proposer un hôtel en dessous du prix plafond indiqué par Expertise France, il devra le signaler explicitement au coordinateur Expertise France avant la validation de la réservation. Le titulaire devra également être en mesure de gérer les réservations d'hôtels pour les voyageurs qui autofinancent partiellement leur hébergement en cas de séjours prolongés pour des raisons personnelles. Les éventuels frais annexes (tels que l'occupation d'une chambre double, les nuitées supplémentaires, les consommations du mini-bar, la télévision payante, les appels téléphoniques, le bar de l'hôtel, etc.) seront facturés directement aux participants. Ces frais supplémentaires seront réglés par ces derniers avant leur départ et il appartient à l'hôtelier de s'en acquitter. Aucun frais supplémentaire ne sera à la charge du titulaire pour ces frais supplémentaires, y compris la réservation ou l'annulation de nuitées supplémentaires.

Le titulaire transmet un bon d'échange (voucher), document normé et reconnu par la profession. Ce document comporte suffisamment d'informations prouvant la prise en charge des nuitées par le candidat, et le contact téléphonique à joindre en cas d'urgence ou d'imprévu.

Les offres et réservations d'hébergement doivent contenir clairement les informations suivantes :

- Nom de l'hôtel, adresse et coordonnées (téléphone, e-mail, site Web).
- Prix de la réservation incluant le petit-déjeuner (coût, détails des taxes).
- Dates et heures d'arrivée et de départ.
- Type de chambre et détails (par exemple, installations pour personnes à mobilité réduite).
- Conditions générales de réservation (restrictions, politique d'annulation - autorisations de modification ou de remboursement).
- Nom et prénom du voyageur.
- Référence de réservation.

UO 01-07	Cout de la réservation de chambres d'hotel (incluant le prépaiement)
UO 01-08	Cout de la modification d'une réservation de chambre d'hotel
UO 01-09	Cout de l'annulation d'une réservation de chambre d'hotel
UO 02-21	Location d'une salle de réunion d'une capacité de 15 personnes (sans services annexes)

➤ **Prestation de restauration et catering équipes/accueil et pause-café**

Le titulaire est responsable de veiller à ce que les services de restauration soient fournis sur place, au lieu des rendez-vous, ou sur demande, à un autre endroit (services de restauration hors site).

Le titulaire prend en charge les prestations nécessaires selon les horaires du voyage d'étude. Les prestations de restauration peuvent être : accueil café, pause-café, déjeuner et dîner (buffet, repas servi, cocktail, plateau repas, notamment).

Ces prestations sont mises en place avec l'ensemble des prestations annexes nécessaires à leur bon déroulement (notamment matériel type chaises, tables, vaisselles, nappages et personnel de service). Les prix sont réputés inclure le matériel (vaisselle, table, nappage) et le personnel de service, hors décoration florale.

Les services de restauration peuvent comprendre également la mise à disposition de rafraîchissements et d'eau minérale lors des réunions ou des visites figurant au programme du voyage d'études.

Si les services de restauration ne sont pas fournis par le lieu de réunion ou en visite, le titulaire peut être invité à trouver des fournisseurs de restauration. Tous les frais liés à la restauration (personnel, transport, assurance, mobilier, uniformes, etc.) seront inclus dans le prix de la restauration.

Sauf demande explicite contraire, le titulaire doit s'assurer que des options végétariennes figurent dans tout menu. La préférence doit être donnée aux aliments de saison et biologiques. L'eau doit être servie à partir de fontaines à eau potable et dans des verres plutôt que dans des gobelets jetables, dans la mesure du possible. Les autres boissons doivent être de préférence issues du commerce équitable et/ou biologiques.

Le cocontractant doit se renseigner sur les éventuelles exigences alimentaires spécifiques ou allergies des participants lors des premières communications, en veillant à ce que ces informations soient transmises à l'hôtel dès que possible.

En cas de voyage d'étude ou d'excursion sur le terrain, un panier repas peut être fourni à tous les participants. Les objets à usage unique (verres en plastique, couverts en plastique, assiettes en plastique ou en carton...) ne sont pas autorisés, sauf cas dûment justifié et accepté par écrit par Expertise France.

➤ **Traduction simultanée et interprétariat**

Pour la traduction et l'interprétariat, selon le niveau de confidentialité et d'habilitation requis, la traduction et l'interprétariat peuvent être assurés par des free-lance assermentés (secret défense, etc.) et désignés par l'Utilisateur.

L'interprétariat se réalise à partir de l'oral quand la traduction se fait de l'écrit.

Matériel

UO 02-01	Location d'un ensemble de matériels pour la traduction simultanée
-----------------	---

Interprètes

Le pouvoir adjudicateur peut avoir besoin d'interprétariat en simultané (traduction orale des propos à mesure qu'ils sont énoncés) ou en continuité (l'orateur s'exprime, l'interprète l'écoute, prend des notes et restitue ensuite les propos dans la langue cible).

Les langues courantes sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, et italien par opposition aux autres langues.

En simultané

UO 02-02	Prestations d'interprétariat en simultané en langues courantes, pour 1 interprète
UO 02-03	Prestations d'interprétariat en simultané en langues courantes, pour 1 interprète
UO 02-04	Prestations d'interprétariat en simultané dans les autres langues, pour 1 interprète
UO 02-05	Prestations d'interprétariat en simultané dans les autres langues, pour 1 interprète

En consécutif

UO 02-06	Prestations d'interprétariat consécutif en langues courantes
UO 02-07	Prestations d'interprétariat consécutif en langues courantes
UO 02-08	Prestations d'interprétariat consécutif dans les autres langues
UO 02-09	Prestations d'interprétariat consécutif dans les autres langues

Traduction de documents écrits

La traduction s'opère indifféremment sur la base d'un document papier ou d'un fichier électronique.

UO 02-10	Prestations de traduction d'une page, de l'anglais vers le français ou du français vers l'anglais, sur la base d'une page de 400 mots
UO 02-11	Prestations de traduction d'une page, de l'espagnol vers le français ou du français vers l'espagnol, sur la base d'une page de 400 mots
UO 02-12	Prestations de traduction d'une page, pour toute autre langue et combinaisons, sur la base d'une page de 400 mots

➤ **Prestation de communication**

Le titulaire utilisera, sur les supports de communication du projet, l'identité visuelle du pouvoir adjudicateur. Cette utilisation sera cohérente sur toutes les communications papier et électroniques (correspondance, ordre du jour, papiers des intervenants, dépliants, badges, plaques signalétiques, etc.) Le pouvoir adjudicateur fournira au contractant tous les logos et documents requis concernant son identité visuelle.

Il doit être possible d'imprimer des badges nominatifs supplémentaires et des plaques signalétiques sur place dans tous les sites.

➤ **Prestations de photos**

Si nécessaire, le titulaire met à disposition des prestations de reportage photographique. Ces prestations peuvent intégrer le tri, le développement, le traitement, le tirage des épreuves sous forme de planche contact ou par cliché.

Les prestations incluent la remise des formulaires de droits d'utilisation des personnes photographiées dans le cas de gros plans où elles sont identifiables ainsi que la gestion administrative type formulaire Agessa.

Les photos sont remises indexées afin de permettre de rapprocher image et autorisations, en haute définition, sur support numérique.

Le document de cession de droits précise le type de droits cédés/acquis, la durée et la zone géographique concernée.

UO 02-18	Prestations de reportage photos en Ile de France
UO 02-19	Prestations de reportage photos en Province
UO 02-20	Acquisition des droits photos issues du reportage, sur devis et justificatif

➤ **HELPEK et services d'urgence (hors heures d'ouverture)**

Le titulaire doit mettre en place un service d'assistance et d'urgence pour répondre aux demandes ou questions urgentes. Cela peut se faire en attribuant un numéro de téléphone et/ou une adresse e-mail pour les contacts dans de tels cas, qui seront disponibles 24h/24 et 7j/7.

Le service d'assistance et d'urgence doit couvrir toutes les réservations de voyage et d'hôtel effectuées par le titulaire, y compris toutes les réservations auprès de compagnies aériennes low cost et être en mesure d'informer les voyageurs des prochaines étapes en cas de problème.

Si un voyageur rencontre un problème pendant son voyage (par exemple, correspondances manquées, vols annulés, retards, perturbations, bagages perdus, problèmes d'enregistrement à l'hôtel ou documents incorrects), le titulaire doit fournir des services tels que le réacheminement ou de nouvelles réservations pour permettre au voyageur d'atteindre sa destination cible en temps voulu afin d'assurer autant que possible la continuité des activités.

Le titulaire fournira à Expertise France les coordonnées pour contacter le service d'assistance et les services d'urgence du titulaire par téléphone et par e-mail. Ces informations seront également incluses dans la communication avec les voyageurs.

UO 02-13	24/24 Helpesk
-----------------	---------------

IV. ENGAGEMENTS DU TITULAIRE

1. Obligations générales

Le titulaire doit exécuter les prestations selon les règles de l'art et doit se conformer aux prescriptions particulières décrites dans les documents de l'accord-cadre, du marché subséquent et les documents découlant du travail réalisé (comptes rendus de réunion, relevés de décision, bons de commande, etc.).

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des exigences environnementales inscrites à l'accord-cadre et, le cas échéant, au marché subséquent.

Le titulaire s'engage à respecter les critères qualitatifs déterminés par le pouvoir adjudicateur.

Toute décision relative à l'exécution du marché subséquent doit être validée par le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire est garant de la bonne exécution des prestations convenues et des délais impartis pour leur réalisation.

2. Prestations attendues au stade de l'Accord cadre

Une fois l'accord-cadre notifié, le titulaire sélectionné a pour obligation de répondre aux marchés subséquents émis par le pouvoir adjudicateur.

Le titulaire, pour ce qui concerne l'exécution de l'accord-cadre, a pour contact la personne en charge du pilotage de l'accord-cadre au sein des services du pouvoir adjudicateur.

Dans ce cadre, le pouvoir adjudicateur organise *a minima* une réunion annuelle de revue de compte pour le suivi de l'accord-cadre.

3. Prestations attendues au stade des marchés subséquents

Le titulaire, pour ce qui concerne l'exécution des marchés subséquents, a pour contact la personne en charge du pilotage du marché subséquent au sein de l'organisation du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire assure la réalisation logistique du voyage d'étude, sous forme de conduite de projet, sous maîtrise d'ouvrage du pouvoir adjudicateur. A cet effet il doit désigner un coordinateur qui est l'interlocuteur dédié du pouvoir adjudicateur pendant tout le déroulement du projet et sert d'interface entre le pouvoir adjudicateur et les divers intervenants, prestataires et fournisseurs.

Le pouvoir adjudicateur valide les orientations proposées par le titulaire qui est chargé de suivre la préparation logistique du voyage d'étude, son exécution et son bilan. Toute décision relative à l'exécution du marché subséquent doit être validée par le représentant du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire assure la réalisation des prestations décrites dans les documents de l'accord-cadre et dans les documents du marché subséquent, pour chaque voyage d'étude.

Performance achats

Le titulaire se doit de contribuer à la performance achats d'Expertise France. Le titulaire doit intégrer dans ses bases les tarifs négociés et être force de propositions pour trouver des tarifs mieux disants.

Par ailleurs, le titulaire confirme :

- La prise en compte des périodes et/ou évènements connus,
- La sécurisation du prix proposé par la prise d'une option avec une date de rétrocession communiquée au pouvoir adjudicateur
- Le titulaire confirme sa capacité à proposer les tarifs négociés du pouvoir adjudicateur sans aucun surcoût ni markup. Dans le cas contraire il précise ses conditions. En cas d'hôtel manquant, le candidat précise sa capacité à y remédier et les modalités pour l'ajout de cet hôtel.

➤ Compte rendu et bilan

Le titulaire devra fournir un rapport complet pour chaque voyages d'études, qui devra comprendre :

- une feuille de calcul résumant de manière claire et concise toutes les dépenses engagées ;
- des statistiques décrivant les services rendus à Expertise France ;
- un rapport sur les problématiques opérationnelles qui ont pu avoir lieu ;

Au minimum, les documents suivants doivent être joints au rapport :

- Liste des billets et des réservations à l'appui de la facturation, fournissant une description détaillée de tous les services de billets de voyage, de réservation d'hôtel et autres services.
- Calcul de l'empreinte CO2.

➤ Facturation et justificatifs

Les factures détaillées du titulaire doivent être accompagnées des pièces justificatives suivantes :

Voyages :

Résultats de recherche de prix (devis et/ou captures d'écran)

Tableau récapitulatif avec détails de refacturation : nom du participant, détails de l'itinéraire et coûts, dates...

Billets de transport

Hébergement :

Tableau récapitulatif avec détails de facturation : nom du participant, nom de l'établissement, dates, formule petit déjeuner ou non.

Le titulaire s'engage à fournir la facture de l'hôtel en cas de facturation No Show (annulation de nuitée hors délai). Expertise France n'acceptera aucun règlement dans ce cadre sans pièce comptable justifiant la facture de l'hôtelier.

Restauration :

Tableau récapitulatif avec détails de facturation : formules choisies, dates.

Services logistiques auxiliaires :

Tableau récapitulatif avec détails de facturation : nom du participant, type de frais accessoires couverts, etc.

Formulaires de reçus de per diem signés

Factures originales pour les remboursements de dépenses « réelles » « aux participants », comme décrit dans la politique de voyage du programme.

Reçus des dépenses réelles par participant

Suivi et clôture :

Rapport financier final, comprenant :

- o Liste des participants
- o Facture finale détaillée, accompagnée de toutes les factures et pièces justificatives nécessaires*.
- o Sur demande, toutes autres pièces justificatives.

* Les frais de gestion facturés par le titulaire doivent être indiqués séparément sur les factures du titulaire.

4. Plan de progrès

En vue d'améliorer la performance, la productivité, la qualité et le coût de production des voyages d'études, le titulaire met en œuvre tout au long de l'exécution de l'accord-cadre et de ses marchés subséquents, le plan de progrès qu'il aura défini dans son offre.

Ce plan de progrès aura présenté un plan d'action à court, moyen et long termes ainsi que les outils en permettant le pilotage et notamment des indicateurs pertinents et un tableau de bord de suivi associé.

Tant le contenu que les modalités de mises en œuvre du plan de progrès sont formalisés entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur lors de la réunion de démarrage qui suit la notification de l'accord-cadre. Cet échange permet notamment de convenir précisément du contenu du plan de progrès, de sa durée, des objectifs à atteindre, du planning de déploiement et des incidences de la non-atteinte des résultats.

Exigences environnementales

Le plan de progrès doit intégrer des engagements relatifs à la qualité environnementale des prestations.

5. Engagements Sociaux

L'agence de voyage veillera à apporter une dimension sociale à l'exécution du contrat. Il précise dans ses réponses techniques les actions qu'il entend mettre en place sur le volet social, dans l'exécution du contrat (heures d'insertion, égalité professionnel, QVT, formations...)

6. Qualité de service

Le candidat fournit dans son offre une présentation de sa démarche qualité :

- Description de sa démarche qualité (certification, la charte qualité ou équivalent),
- Traitement de l'information,
- Suivi des prestations délivrées,
- Actions correctives menées,
- Les outils et moyens de contrôle de la qualité des hôtels proposés,
- Le processus de réclamations concernant la qualité des hôtels ou les réservations.

7. Autres dispositions relatives au développement durable

Au-delà des exigences inscrites dans le présent document et décrites par nature de prestation, le titulaire doit s'assurer de la cohérence globale de sa démarche écoresponsable dans l'organisation des voyages d'études.

Pour chaque projet dont il a la charge, le titulaire doit garantir la traçabilité la plus complète en matière de qualité environnementale :

- En amont de chaque projet, il doit être force de proposition pour améliorer la performance environnementale des prestations mobilisées ;
- Dans la conception du projet, il doit fournir au pouvoir adjudicateur les garanties de respect des obligations environnementales inscrites dans l'accord-cadre et les marchés subséquents ;
- A la fin de chaque projet, il doit communiquer au pouvoir adjudicateur un bilan exhaustif des résultats en matière de performance environnementale pour chaque poste de prestation mobilisée. Outre un bilan détaillé des caractéristiques environnementales appliquées à chaque poste de prestations mobilisées dans le cadre de l'organisation du voyage d'études, le titulaire peut transmettre un bilan carbone du voyage d'études, détaillé par poste et exprimé en Tonnes Equivalent de CO2.

8. Innovation

L'article 25 du décret du 25 mars 2016 dispose que : « *Sont innovants les travaux, fournitures ou services nouveaux ou sensiblement améliorés. Le caractère innovant peut consister dans la mise en œuvre de nouveaux procédés de production ou de construction, d'une nouvelle méthode de commercialisation ou d'une nouvelle méthode organisationnelle, dans les pratiques, l'organisation du lieu de travail ou les relations extérieures de l'entreprise.* »

Le titulaire met en œuvre les prestations en proposant au pouvoir adjudicateur chaque fois que cela est possible des solutions innovantes. Une prestation innovante est donc une prestation qui n'est pas généralisée et qui n'est pas entrée dans l'usage courant. Ces solutions peuvent être intégrées à n'importe quelle composante des prestations mises en œuvre ou fournitures livrées pour la réalisation d'un voyage d'étude. Il appartient au titulaire d'être force de proposition vis-à-vis du pouvoir adjudicateur. En cas de surcoût de la solution innovante par rapport à la solution standard, le titulaire présente un devis au pouvoir adjudicateur.

.

ANNEXE 1 : Les 30 thématiques de voyages d'études déjà développées

	<ul style="list-style-type: none">▪ Mobilité urbaine▪ Villes et numérique▪ Logement d'habitat social français▪ Eco-aménagement▪ Requalification des quartiers anciens dégradés▪ Eau et assainissement▪ Gestion des réseaux intelligents
	<ul style="list-style-type: none">▪ Partenariats Public Privé▪ Modernisation des administrations (numérique)▪ Renforcement des organisations de la société civile▪ Décentralisation
Gouvernance	<ul style="list-style-type: none">▪ Egalité Femmes-Hommes▪ Gouvernance et financement de la santé▪ Vieillir en bonne santé▪ Aides sociales et familiales▪ Accès à la justice▪ Formation professionnelle
Protection sociale	
Ressources naturelles	<ul style="list-style-type: none">▪ Energies renouvelables▪ Parcs et aires protégées▪ Agriculture▪ Solaire flottant▪ Gestion de la ressource en eau▪ Erosion côtière▪ Hydroélectricité▪ Système et méthodes de suivi du changement climatique▪ Trajectoires bas carbone▪ Valorisation des déchets
Développement économique	<ul style="list-style-type: none">▪ Les clusters▪ Développement international des entreprises▪ Finance verte▪ Economie bleue▪ Economie sociale et solidaire