

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Objet du marché :

Le présent marché a pour objet des services d'agence de voyages, des prestations de transport et de services associés aux meilleurs prix possibles pour les personnes dont les frais de déplacements sont pris en charge par l'établissement.

Le voyageur retenu assurera le règlement direct des commandes auprès des prestataires (transporteurs, hôteliers...).

ARTICLE 1 OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE

1.1. Prestations principales

Le titulaire doit proposer les prestations principales suivantes, qu'il s'agisse de déplacements nationaux ou internationaux, par mode aérien, ferroviaire, routier ou fluvial.

- Analyse des demandes de déplacement, en indiquant l'ensemble des solutions envisageables (tarifs, horaires, trajets, etc. y compris low cost) et les conditions particulières de vente (billets non échangeables ou non remboursables par exemple) ;
- Sélection, pour chaque demande de déplacement, de ce qui semble être la meilleure offre tarifaire, le pouvoir adjudicateur se réservant toujours la possibilité de retenir une autre offre ;
- Réservation, émission et livraison (physique ou dématérialisée, selon la demande exprimée) des titres de voyage ;
- Paiement des différentes entreprises concernées par le voyage ;
- Le cas échéant, annulation ou modification des titres de voyage, donnant lieu à l'émission d'un avoir si les conditions particulières attachées aux titres de voyage le permettent.

1.2. Obligation de conseil à l'établissement

Le titulaire identifie tous les moyens de transports disponibles sur le marché, tant auprès des transporteurs ferroviaires, que des compagnies aériennes traditionnelles (FSC) et compagnies à bas coût (« Low cost compagnies », LCC), leurs conditions tarifaires et leurs horaires respectifs dans le respect des meilleures conditions de sécurité et de sûreté notamment aérienne.

Le titulaire s'engage à proposer à l'établissement les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande et à rechercher systématiquement le meilleur rapport coût / flexibilité, c'est-à-dire modifications, échanges, remboursement des billets en fonction des souhaits émis par l'établissement.

Il s'engage à rechercher et communiquer systématiquement les tarifs les plus bas applicables y compris parmi les offres promotionnelles des transporteurs.

Le titulaire pour la prestation relative au transport s'engage à ne pas favoriser d'une manière ou d'une autre une compagnie aérienne plutôt qu'une autre. **L'établissement se réserve le droit de contrôler les tarifs proposés (écart de prix constatés).**

Les prestations de location de véhicule associées à la prestation de transport obéissent aux mêmes contraintes et objectifs économiques.

1.3.Obligation de conseil et d'information vis-à-vis des voyageurs et des chargés de voyages

Le titulaire pour la prestation relative au transport s'engage à informer et conseiller les agents pris en charge par l'établissement dans le cadre de leurs déplacements sur les meilleures conditions envisageables en termes de sécurité, prix et rapidité.

Il doit également fournir tous renseignements utiles sur les voyages en respectant les contraintes et souhaits du demandeur. Il conseille l'agent sur le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse.

Il informe clairement des conséquences financières d'une modification ou annulation et des différentes options offertes en matière d'assurance des personnes (annulation, rapatriement, prise en charge des frais médicaux...).

Pour les voyages à l'étranger, le titulaire pour la prestation relative au transport informe le demandeur des formalités à accomplir (visa, demande d'autorisation de voyage ESTA, ...) et plus généralement des conditions sanitaires particulières à satisfaire (vaccination, ...).

Ce rôle de conseil doit être assuré de façon permanente et quel que soit le moyen choisi par le demandeur : services on-line et offline.

Lorsqu'une demande de prestation offline n'est pas justifiée par la nature du déplacement (en dehors des cas suivants : déplacement complexe, destination à risque ou procédure dérogatoire par rapport au mode de validation habituel des commandes), le titulaire doit en informer le demandeur et lui indiquer le coût supplémentaire induit par son choix.

1.4.Restriction sur les classes tarifaires :

Sauf instruction contraire du pouvoir adjudicateur ou impossibilité manifeste (trains ou avions complets), le titulaire ne proposera que des titres de transport en seconde classe, classe économique ou équivalent.

Les cartes d'abonnements (aériennes ou ferroviaires) doivent être proposées systématiquement par le titulaire pour la prestation relative au transport dès lors que leur détention par un voyageur permet de diminuer le coût des billets.

1.5.Fourniture de service d'hébergement

Les tarifs des hôtels proposés par le titulaire devront respecter les taux forfaitaires pratiqués à l'ENSAG dans le cadre de sa politique voyage pour les déplacements en France, Ces taux sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution de l'accord-cadre.

L'ENSAG en informera le titulaire. Pour cela, le titulaire pourra proposer des hôtels qui ne sont pas à proximité immédiate du lieu de mission. A défaut, le missionnaire réservera et paiera lui-même l'hôtel et se fera rembourser par l'ENSAG sur la base du forfait réglementaire. Les tarifs des hôtels à l'étranger proposés par le titulaire devront respecter les taux du Per diem du pays concerné selon la réglementation en vigueur.

1.6.Prestations annexes

Les différents services énumérés ci-après pourront être demandé au titulaire :

- proposition avec négociations de prix pour l'organisation de déplacements collectifs, de sessions de formation, ou séminaires, en France ou à l'étranger : prise en charge de l'ensemble des prestations logistiques ;
- assistance aux démarches pour la délivrance des visas au profit des personnes en mission ;
- obtention de cartes de réduction auprès des prestataires de service. Ces cartes sont mises en place auprès de l'agence concernée pour organiser les déplacements ;
- engagement à négocier des solutions permettant de minimiser voir de supprimer d'éventuels frais d'annulation, pour l'ensemble des prestations susvisées ;
- assistance aux incidents de réservation ;
- gestion des excédents de bagage ;
- mise à disposition d'une assistance voyage accessible en permanence par téléphone.

Cette liste n'est pas limitative, ces prestations s'effectuant selon le besoin et après fourniture d'un devis par le titulaire soumis à l'approbation de l'administration avant tout commencement d'exécution.

1.7.Mise à disposition d'un portail de réservation online

Ce portail de réservation Online devra être compatible avec les principaux navigateurs utilisés par l'ENSAG notamment Firefox, Chrome ou Internet Explorer. Le système devra fournir l'accès à tous les tarifs disponibles des modes de transport objets (horaires et tarifs ainsi que les conditions d'annulation et/ou de modification). L'utilisateur devra pouvoir effectuer sans difficultés des recherches multicritères lui permettant d'effectuer des classements par prix et par horaires puis de réserver son déplacement. Les propositions affichées devront refléter l'intégralité des offres disponibles sur le marché, y compris, le cas échéant, les compagnies « low cost ».

Il devra également permettre de saisir l'ordre de mission dans un champ libre. Le portail de réservation doit permettre de procéder à des modifications et/ou des annulations de voyage par les personnes habilitées à réserver.

L'accès à ce portail de réservation devra être assuré 24h/24h, toute l'année et permettre la réalisation de dossiers de réservation dès lors que le demandeur est en mesure de faire valider les demandes de voyages.

En cas d'indisponibilité momentanée de ce portail (panne, réparation, maintenance,

mise à jour...), le titulaire alerte immédiatement l'ENSAG par courriel. Le titulaire mettra alors en place un relais Offline aux tarifs des prestations Online pendant toute la période d'indisponibilité du service.

Remarque : Le délai de mise à disposition de ce portail de réservation online, de son paramétrage initial, ainsi que la création des utilisateurs, sera précisé par le titulaire dans son offre sans que ce délai ne puisse dépasser deux semaines. L'offre du titulaire précise également le détail des modalités de ce paramétrage.

1.8.Modalités de réservation offline

Le titulaire met à disposition un service de réservation Offline joignable par téléphone et courriel. Ce service est accessible au minimum du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 hors jours fériés.

ARTICLE 2 Processus de réservation

Phase de pré-réservation

La phase préalable de la validation est appelée pré-réservation. Elle est effectuée par le chargé de voyage (gestionnaires financiers).

La liste des agents habilités à réserver dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre sera communiquée à la notification de celui-ci ainsi que la liste des agents susceptibles de voyager et des personnes invitées par l'Etablissement qui prend en charge leurs frais de déplacement.

En fin de pré-réservation, le chargé de voyage doit pouvoir choisir un valideur dans un menu déroulant (liste communiquée par l'ENSAG).

Phase de validation de la réservation

Toute réservation doit être validée par un engagement de la part de l'ENSAG.

Le valideur dispose des compétences nécessaires pour engager l'établissement.

Lors de la connexion à la page de validation, le valideur visualise la pré-réservation ainsi que les propositions les plus économiquement avantageuses qui n'ont pas été retenues par le personnel missionnaire ou son assistant.

Il peut alors décider :

- d'annuler le dossier du voyage ;
- de valider la pré-réservation ;
- de refuser la pré-réservation et de la renvoyer vers le missionnaire ;
- de transférer la pré-réservation vers un autre valideur.

La validation finale se fait par l'insertion dans les champs de saisie dédiés du numéro de commande interne à l'établissement et de son centre de coût. Aucune commande ne peut être honorée sans l'insertion de ces numéros internes.

Ces champs de saisie doivent obligatoirement être bloquants, et ce à chaque étape de la réservation.

Cette saisie par le valideur atteste de la disponibilité et de la réservation des crédits. Une fois ce choix validé, la commande est réputée engagée.

Les économies pour l'établissement : le titulaire doit régulièrement identifier les voyageurs concernés afin de leur proposer les différentes cartes. Il communique annuellement la liste de ces voyageurs à l'établissement.

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, au moyen de plaquette d'information en langue française, sur les nouveautés en matière de règles de transport, de sécurité... Ces informations sont également disponibles sur l'outil en ligne.

Article 3 Délai de réponse aux demandes de devis

Les propositions en réponse aux demandes de devis sont transmises dans un délai maximum de 2 jours ouvrés. En outre, le titulaire s'engage à traiter les demandes urgentes (départ sous 24 heures) dans un délai d'2 heures (pendant les heures d'ouverture de réservation).

3.1.Contenu du devis

Chaque devis fait apparaître clairement :

- le numéro de réservation ou de dossier
- les conditions qui s'attachent au prix du titre de transport (compagnie, horaires, escales, durée du voyage,...),
- la date limite de confirmation du billet,
- les contraintes d'utilisation, de modifications, d'annulation, de pénalités, etc.,....
- Le nom du transporteur, l'heure de départ et d'arrivée ainsi que les numéros d'aéroports et terminaux.

3.2.Réservations / émission des billets

La confirmation du devis s'effectue via l'émission d'un bon de commande transmis par courriel.

En cas de non validation par l'établissement d'un devis dans les 24h précédant la date limite d'émission du billet, le titulaire devra effectuer une relance auprès de la personne à l'origine de la demande.

Le titulaire recourt systématiquement à la billetterie dématérialisée quand le type de prestation le permet.

Pour le train, le titulaire prend les dispositions nécessaires auprès des voyageurs pour l'émission en e-billet plutôt qu'en billet électronique, ce afin d'éviter le retrait aux bornes ou aux guichets des gares.

En cas de non-conformité entre le bon de commande et le ou les titre(s) de transport ou équivalent fourni par le transporteur, le titulaire en est informé et

délivre à ses frais les billets adéquats.

3.3.La délivrance des billets

Les agents doivent être en possession de leur titre de transport au plus tard 2 jours ouvrés avant la date de départ.

Le titulaire précise également les dispositions mises en œuvre pour la délivrance de ces billets en urgence (notamment pour les réservations effectuées avec un départ sous 24 heures).

Les billets sont reçus par voie papier ou électronique.

A la demande de l'établissement, le titulaire doit émettre les billets par voie papier et procéder à leur livraison.

Dans ces cas, les titres de transport sont livrés ou mis à disposition dans un délai maximum de vingt-quatre heures (jours ouvrés du lundi au vendredi hors jours fériés de 8h00 à 18h00 à minima) à compter de la date de réception du bon de commande.

Les billets doivent être livrés aux adresses indiquées sur les bons de commande.

Le titulaire s'engage, en cas d'urgence, à livrer les billets dans le délai d'urgence indiqué dans le cadre de réponse technique. Ce délai ne saurait être supérieur à 24h à compter de la date de réception du bon de commande.

Les risques afférents au transport et à la livraison des titres de transport sont à la charge du titulaire.

Si le titulaire est dans l'impossibilité d'assurer tout ou partie des prestations qui lui sont confiées dans les délais impartis, il doit immédiatement en aviser l'entité concernée. La rupture de l'exécution des prestations pour des raisons autres que la force majeure entraînera l'application des pénalités mentionnées au CCAP.

Le titulaire doit pouvoir assurer, pour les billets ne disposant pas de la mise à disposition électronique, la livraison des billets dans l'établissement et à titre exceptionnel en Europe et à l'International.

3.4 .La gestion des modifications ou annulations

L'administration se réserve le droit d'annuler ou de modifier une commande.

Les conditions de modification et d'annulation sont précisées pour chaque billet émis.

Le titulaire 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 du billet suppose l'émission d'un avoir et d'une nouvelle facturation.

Les titres de transport annulés doivent être remboursés à la structure ayant passé la commande.

Les billets émis par le titulaire ne doivent en aucun cas permettre le remboursement direct, total ou partiel à l'agent.

Article 4 Mémoire technique

A - Dispositif de réservation Offline et d'assistance

Le candidat devra notamment détailler :

- Le dispositif de réservation Offline
- Plage horaire d'ouverture et disponibilités des équipes (y compris entre 12h et 14h)
- Délais de traitement des demandes
- Les procédures correctives mises en œuvre en cas d'interruption totale ou partielle de l'outil de réservation Online permettant d'assurer la continuité de service
- Interlocuteur(s) facturation et responsables de l'exécution de la mission

B - Outil de réservation Online

Le candidat devra notamment détailler :

- Le portail de réservation Online avec des exemples de création de voyageurs, de réservation pour un billet de train, un billet d'avion et une réservation de véhicule, de modification de réservation, ...
- Circuit de validation possible ...
- Fournir un accès test du portail de réservation Online

C - Déploiement de l'accord-cadre

Le candidat devra notamment détailler :

- L'équipe en charge de ce déploiement chez le titulaire
- Planning précis détaillant toutes les opérations préalables à l'usage du portail de réservation en identifiant les actions côté titulaire et côté ENSAG.
- Recours obligatoire ou non à un compte logé par l'ENSAG avec le cas échéant le planning précis détaillant toutes les opérations préalables à sa mise en place en identifiant les actions côté titulaire et côté ENSAG.
- Modalités et programme de formation à l'usage de l'outil de réservation Online.
- Outils de reporting proposés (bilan carbone, billets émis, destination, différenciation Online/Offline, frais, ...)
- Modalités de facturation envisageables, notamment mensuelle
- Modalités d'annulation des billets
- Gestion des avoirs