



Chimie ParisTech  
**11 rue Pierre et Marie Curie**  
**75231 Paris Cedex 05**  
01 85 78 41 00  
[www.chimieparistech.psl.eu](http://www.chimieparistech.psl.eu)

**Accord-cadre portant sur des services d'agence de voyages, de prestations de transport, d'hébergement et services associés dans le cadre de la gestion des déplacements professionnels des agents, étudiants et personnels invités, en mission à l'ENSCP.**

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)**

N°2025ENSCP00004

16/05/2025	2025ENSCP00004	AC déplacements professionnels	1/10
------------	----------------	--------------------------------	------

## **Table des matières**

1 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....	3
2 - PRESTATIONS ATTENDUES .....	3
3 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS .....	4
4 - GESTION DES MODIFICATIONS ET DES ANNULATIONS .....	5
5 - ASSISTANCE EN CAS DE GREVES OU D'INCIDENTS » .....	5
6 - PRESTATIONS DE TRANSPORT .....	5
7 - PRESTATIONS HOTELIERES .....	6
8 - PRESTATIONS VIP.....	7
9 - PRESTATIONS DE LOCATIONS DE VEHICULES.....	7
10 - DELAIS D'EXECUTION DES PRESTATIONS .....	7
11 - DELIVRANCE DES BILLETS .....	7
12 - NEGOCIATION DES ACCORDS- COMMERCIAUX .....	8
13 - UTILISATION D'UNE PLATEFORME DE RESERVATION .....	8
14 - OBLIGATIONS DE CONSEILS.....	8
15 - REUNIONS SEMESTRIELLES ET PLAN DE PROGRES .....	9
16 - SUIVI DES INDICATEURS .....	9
17 – ANNEXES.....	10

## 1 - OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de services d'agence de voyages, de transport (recherche et réservation des titres de transport ferroviaire, aérien et maritime), d'hébergement (recherche et réservation hôtelière) et services associés (location de voiture, prise en charge de visa et autres prestations) pour les déplacements professionnels des agents et personnels invités, en mission.

### Contexte du marché

Le contexte actuel des déplacements professionnels a évolué de manière significative, nécessitant une gestion plus efficace et une approche plus durable. Pour répondre à ces défis, L'ENSCP envisage de lancer un marché public visant à sélectionner un prestataire de services de déplacements professionnels **en mesure d'émettre ou de délivrer des titres de transport et d'hébergement**. Ce marché public vise à établir un partenariat solide avec une entreprise spécialisée dans la gestion des déplacements professionnels afin d'optimiser ses opérations de déplacement et de garantir une expérience sûre et confortable pour ses personnels ainsi que pour ses étudiants.

Les déplacements effectués par les personnels et les étudiants sont d'ordre varié. Ils peuvent être individuels ou collectifs de type séminaires et s'inscrivent notamment dans un cadre académique (corps professoral et étudiants), événementiel, etc.

L'École Nationale Supérieure de Chimie de Paris réalise environ 400 missions par an, en France et à l'étranger pour un montant cumulé d'environ 90 000 €.

## 2 - PRESTATIONS ATTENDUES

Le marché couvre les prestations suivantes :

- la recherche et la réservation des titres de transport y **compris à bas prix (low-cost) ferroviaire**, maritime et aérien, en France et à l'étranger. Cette mission comprend la gestion de modifications éventuelles et / ou de l'annulation des titres de transports ;
- la réservation hôtelière ou la recherche de mode d'hébergement similaire. Cette mission comprend la gestion de modifications éventuelles et / ou de l'annulation de la réservation ;
- la location de véhicules en catégorie A ou B et ses éventuelles modifications et / ou annulation ;
- la communication d'informations pratiques concernant la destination, nécessaire au bon déroulement de la prestation d'agence de voyages (vaccinations, formalités obligatoires, visa ...)
- la transmission d'un état récapitulatif mensuel des prestations facturées détaillant la prestation concernée (date, lieu, agent, détail de la prestation, coûts associés, frais de gestion, montant par mission HT et TTC, coût mensuel total HT et TTC et les éventuels avoirs) ;

16/05/2025	2025ENSCP00004	AC déplacements professionnels	3/10
------------	----------------	--------------------------------	------

- les services associés aux prestations (gestion des abonnements, des conventions avec des prestataires hôteliers...) ;
- la mise en place d'une coordination renforcée en cas de difficultés majeures (grèves, accidents, rapatriement, crise sanitaire...) ;
- l'organisation de réunions semestrielles et la mise en place d'un plan de progrès ;
- la transmission d'un état de suivi des indicateurs conformément à l'article 16 du présent CCTP ;
- un suivi détaillé des coûts carbone associés pour chaque demande de réservation qui permettra d'établir le bilan carbone. Ce suivi sera également établi pour les personnes en mission bénéficiaires de ces réservations et en fonction des modes de transports choisis. Ce suivi en coût carbone devra faire l'objet d'un état récapitulatif semestriel et annuel.

### 3 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Dans le cadre de l'exécution de sa prestation d'agence de voyage, le Titulaire s'engage à communiquer à l'acheteur les informations suivantes :

- la date limite de confirmation des billets ou de réservation d'hôtellerie permettant d'en conserver la tarification ;
- les conditions d'annulation ou de modifications et les recours aux assurances pouvant être mises en jeu ;
- tous les frais attachés à la prestation de réservation et les éventuels surcoûts dans l'hypothèse de la réalisation de certains événements.

Par ailleurs, les prestations devront s'effectuer dans le respect de la politique voyage de l'ENSCP qui est annexée au présent CCTP. Les actualisations éventuelles de politique Voyage seront communiquées au titulaire et feront l'objet d'un paramétrage sans frais supplémentaire (une fois par an).

Dans certains cas limités, l'acheteur se réserve la possibilité de réserver un titre de transport ou un hôtel directement, sans que des frais lui soient appliqués.

Les cartes d'abonnements et de réduction des personnels en mission devront être prises en considération par le titulaire sous réserve de leur communication, de leur validité et de leur comptabilité avec la politique voyage de l'établissement.

Dans tous les cas, la solution la plus favorable à l'établissement devra être systématiquement recherchée. En ce sens, le Titulaire s'engage à proposer les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande et présentant la meilleure adéquation entre le coût et la flexibilité, au vu du besoin identifié par les établissements, sous réserve du respect de leur politique voyage des établissements.

16/05/2025	2025ENSCP00004	AC déplacements professionnels	4/10
------------	----------------	--------------------------------	------

Quoi qu'il en soit, les réservations proposées ne pourront jamais être supérieures au prix public, à conditions égales.

Dans la mesure du possible, une ou plusieurs propositions alternatives devront également être proposées lors de la recherche. Ce nombre pourra être précisé dans le mémoire technique du Titulaire qui deviendra alors contractuel.

#### **4 - GESTION DES MODIFICATIONS ET DES ANNULATIONS**

En complément de sa prestation d'agence de voyage au titre des déplacements des agents et personnels invités, en mission, le Titulaire assurera également la gestion des modifications et des annulations, y compris le remboursement.

Dans cette hypothèse, il recherchera la solution la plus favorable à l'établissement s'agissant des éventuels frais y afférents.

Il apportera également son aide dans la gestion des litiges éventuels consécutifs aux annulations et/ou modifications des réservations.

#### **5 - ASSISTANCE EN CAS DE GREVES OU D'INCIDENTS »**

Dans l'hypothèse d'une grève ou d'un incident affectant la réalisation d'une prestation de voyage en cours d'exécution, le Titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour aider les agents et personnels invités en mission, de l'établissement concerné qui seraient en difficulté.

Pour ce faire, il offre un service d'assistance aux voyageurs et met tout en œuvre afin d'offrir des moyens de substitution adaptés.

#### **6 - PRESTATIONS DE TRANSPORT**

Pour le transport par voie aérienne, le Titulaire recourt aux transporteurs de son choix en s'assurant que ceux-ci respectent d'une part, les normes nationales et internationales en vigueur en matière de navigation aérienne, de sécurité et de sûreté du transport aérien, d'autre part les pratiques et procédures appliquées par les entreprises de transports aériens membres de l'Association internationale du transport aérien (IATA).

Cependant, pour certaines destinations insuffisamment desservies par des compagnies aériennes assurant des services réguliers, le Titulaire peut utiliser une compagnie non adhérente à l'IATA après s'être assuré que cette dernière respecte les normes de sécurité et de sûreté aéronautiques nationales et internationales et en avoir avisé l'acheteur.

En cas de doute quant à la sécurité et à la sûreté du transport aérien assuré par une compagnie aérienne (relevant ou non de l'IATA), il appartient au titulaire de solliciter l'agrément de l'Acheteur et, le cas échéant, de la direction générale de l'aviation civile (DG AC).

Si aucune compagnie n'est en mesure d'effectuer le transport demandé, le Titulaire doit en aviser l'établissement dès qu'il en a connaissance. Dans tous les cas, le Titulaire et l'Acheteur doivent s'informer mutuellement et par tout moyen de la survenance de tout élément pouvant affecter la bonne exécution des prestations et se consulter sur les mesures à prendre pour y remédier.

16/05/2025	2025ENSCP00004	AC déplacements professionnels	5/10
------------	----------------	--------------------------------	------

Conformément aux engagements de l'État pour des services écoresponsables (circulaire du 25 février 2020) et sauf information contraire du mission, le Titulaire devra respecter l'obligation de report de l'avion vers le train pour les trajets par voie ferroviaire inférieurs à 4h. Dans les cas spécifiques où le trajet s'effectue dans la même journée, la voie aérienne est autorisée lorsque le temps de trajet (aller-retour) par la voie ferroviaire est supérieur à 6h.

Un suivi détaillé des coûts carbone associés sera associé à chaque demande de réservation, ce qui permettra ainsi d'établir le bilan carbone. Ce suivi sera également établi pour les personnes en mission bénéficiaires de ces réservations et en fonction des modes de transports choisis.

Ce suivi en coût carbone devra faire l'objet d'un état récapitulatif semestriel et annuel conformément à l'article 16 – indicateurs du présent CCTP.

## 7 - PRESTATIONS HOTELIERES

Les tarifs proposés dans le cadre des prestations hôtelières doivent être en conformité avec la politique voyage des établissements.

Les nuitées comprennent le petit-déjeuner et les taxes de séjour.

En aucun cas, des frais supplémentaires (boissons, utilisation de mini-bar, service de pressing ou de conciergerie ...) ne peuvent être pris en charge par les établissements.

La localisation du ou des hébergements proposés doit se faire à proximité immédiate du lieu de la mission ou en fonction des indications spécifiées par le chargé de mission, **interlocuteur de référence au sein des différents établissements.**

Les prestations d'hébergement doivent répondre à une norme de confort équivalente aux catégories de tourisme 2\* et 3 \*, voire supérieure si précisé par le chargé de mission, avec WC et salle-de-bain privatives.

La confirmation de la réservation de l'hôtel par le Titulaire se matérialise par un bon de réservation, de type VOUCHER, mentionnant :

- le nom et les coordonnées de l'hôtel ;
- les dates concernées et le nombre de nuitée ;
- le détail de la prestation, ainsi que les conditions éventuelles de la réservation, par exemple en cas d'arrivée tardive, de modification et d'annulation.

Le choix de l'établissement proposé devra également être éclairé en fonction des normes relatives au développement durable. A titre d'exemple une démarche de non-changement des serviettes tous les jours, l'utilisation de produits écologiques pour le nettoyage et les produits d'hygiène, la mise en place de petits-déjeuners réalisés à partir de produits issus de circuits courts ou locaux ou/et d'une agriculture raisonnée ou biologique.

De la même façon, devra être mis en exergue le choix d'établissements hôteliers engagés dans une démarche sociale, avec par exemple des mesures en faveur de personnes en retour à l'emploi ou en

16/05/2025	2025ENSCP00004	AC déplacements professionnels	6/10
------------	----------------	--------------------------------	------

situation de décrochage scolaire, des contrats d'apprentissage, l'emploi de personne en situation de handicaps.

Ces informations devront être systématiquement indiquées dans les indicateurs de suivi.

D'une façon générale, compte tenu de la difficulté de trouver des hébergements dans Paris intra-muros, dans un lieu proche des établissements respectifs et dans le respect des conditions tarifaires des différents acheteurs, il sera exceptionnellement possible pour les établissements, après avoir interrogé préalablement le Titulaire, de procéder à une recherche en direct pour satisfaire une demande, sans que cela puisse faire l'objet d'une quelconque indemnisation de la part du titulaire.

## 8 - PRESTATIONS VIP

Dans certains cas exceptionnels et sur demande expresse des chargés de mission, des prestations VIP pourront être mises en place, pour les réservations de transport ou hôtelières.

Des informations complémentaires seront alors indiquées pour préciser les attendus.

## 9 - PRESTATIONS DE LOCATIONS DE VEHICULES

La location de véhicules se réalise en véhicules de catégorie A, voire B pour les longs trajets.

Il peut être dérogé à cette règle sur justification de particularités liées au nombre de voyageurs, à la nature de la destination ou à la charge en bagages.

La proposition d'assurance complémentaire au moment de la prise en charge du véhicule n'est pas autorisée.

Les véhicules doivent être disponibles dans une gare ou un aéroport, si ce lieu correspond au lieu d'arrivée des agents en mission.

En cas de panne ou d'accident, un dépannage rapide et sans frais doit être garanti. Le cas échéant un nouveau véhicule devra être mis à disposition, dans les meilleurs délais, afin de ne pas compromettre la réalisation de la mission.

La location de véhicule à très faibles émissions devra être systématiquement recherchée.

Dans certains cas, pourront faire l'objet d'une demande, des réservations ou locations de véhicules avec ou sans chauffeur de type mini-bus ou cars, à destination de groupes.

## 10 - DELAIS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

S'il s'agit de demande standard, le Titulaire est tenu de réaliser les prestations dans un délai maximum de huit heures - 8 h, sauf s'il a stipulé un délai inférieur dans son mémoire technique, auquel cas c'est ce délai qui sera appliqué.

Pour le cas où, il s'agit d'une demande urgente (départ à plus ou moins 24h), la demande doit être immédiatement prise en charge et le délai de réponse ne doit pas excéder 1h.

## 11 - DELIVRANCE DES BILLETS

Les agents en mission des établissements doivent pouvoir disposer de leur titre de transport ou autres documents au plus tard 48 h avant la date de début de celle-ci.

16/05/2025	2025ENSCP00004	AC déplacements professionnels	7/10
------------	----------------	--------------------------------	------

Tous les documents de voyage doivent être transmis par voie électronique.

## 12 - NEGOCIATION DES ACCORDS- COMMERCIAUX

Le Titulaire s'engage à négocier les accords commerciaux auprès des compagnies aériennes, ferroviaires et maritimes, afin d'obtenir les conditions tarifaires les plus adaptées.

Il en va de même pour les locations automobiles de courte durée.

S'agissant des hébergements, le Titulaire proposera systématiquement un tarif spécifique pour le cas où des accords auraient été négociés avec l'hôtelier.

## 13 - UTILISATION D'UNE PLATEFORME DE RESERVATION

Le Titulaire met à disposition de l'Acheteur une plateforme de réservations, il en assure le paramétrage et la personnalisation en adéquation avec les attentes formulées par l'Acheteur dans le présent CCTP et dans le respect de la politique voyage des établissements.

Le Titulaire devra décrire techniquement l'outil s'agissant de la gestion des accès et des profils, notamment en matière de normes d'hébergement et de sécurisation des données.

Il devra assurer une formation à titre gratuit des utilisateurs de la plateforme de l'Acheteur.

La maintenance de cette plateforme qui incombe au Titulaire ne pourra en aucune façon être invoquée pour justifier le non-respect des délais fixés à l'article 10 du CCTP.

Les prestations commandées via la plateforme sont appelées on line et les prestations hors plateforme off line.

## 14 - OBLIGATIONS DE CONSEILS

Le Titulaire doit 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...). Ces recommandations tiennent compte des options privilégiées par l'établissement selon l'objet de la mission et définies dans sa politique de voyage.

Le Titulaire s'engage à informer et à conseiller les agents en mission des établissements en leur communiquant tous les renseignements qu'il jugera utile, notamment en termes de sécurité.

En fonction des destinations, le Titulaire communiquera également toutes les informations relatives aux formalités administratives, telles que la nécessité d'un passeport, d'un visa, de vaccin, les conditions sanitaires du pays ...



Les évolutions en ce domaine devront également être communiquées au fur et à mesure des modifications les concernant.

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

Ce rôle essentiel de conseil devra intervenir tant en amont de la prestation que lors de son déroulement.

## 15 - REUNIONS SEMESTRIELLES ET PLAN DE PROGRES

Dans un souci d'amélioration constant en lien avec l'obligation de conseil, une réunion semestrielle sera organisée entre le Titulaire et l'Acheteur.

Cette périodicité pourra être modulée autant que de besoin.

Cette réunion sera l'occasion d'étudier les plans de progrès présentés par le Titulaire dont l'objectif est d'établir et de poursuivre des engagements de réduction d'émission de CO<sup>2</sup> et de consommation d'énergie.

Cette exigence répond aux stipulations fixées par le code des transports, dans son article L1431-3, qui précise que « toute personne qui commercialise ou organise une prestation de transport de personnes, de marchandises ou de déménagement doit fournir au bénéficiaire de la prestation une information relative à la quantité de dioxyde de carbone émise par le ou les modes de transport utilisés pour réaliser cette prestation ».

## 16 - SUIVI DES INDICATEURS

Le Titulaire transmettra semestriellement un tableau de suivi comportant les informations suivantes pour les périodes concernées :

- le nombre de billets délivrés (train, fer maritime) et les destinations ;
- le détail des tarifs appliqués (offres promotionnelles, cartes de réduction ...) ;
- les compagnies de transports utilisés ;
- la consommation de CO<sup>2</sup> par trajet, par personne en mission et en fonction du mode de transport choisi. Cette consommation sera systématiquement attachée à chaque réservation et la synthèse en sera présentée tous les semestres ;
- il en va de même pour les établissements hôteliers ;

16/05/2025	2025ENSCP00004	AC déplacements professionnels	9/10
------------	----------------	--------------------------------	------

- le nombre de location de véhicules et le nom des agences ;
- la catégorie des véhicules et le détail des tarifs appliqués ;
- le nombre de nuitée ;
- la catégorie de l'hôtel ;
- les incidents éventuels pour les missions selon la période concernée ;
- le nombre de modification et ou d'annulation ;
- le total des missions par grand poste (transport, location, hébergements) ;
- le total des frais de gestion.

Ces indicateurs pourront évoluer autant que de besoin.

## 17 – ANNEXES

Sont annexées au présent CCTP :

Annexe 1 : Politique de voyages de l'ENSCP ;

Annexe 2 : Synthèses des voyages et missions commandées des années 2022 à 2024.

16/05/2025	2025ENSCP00004	AC déplacements professionnels	10/10
------------	----------------	--------------------------------	-------