



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

5, Avenue du Stade de France - 93 218 Saint-Denis La Plaine Cedex

Tél. 01.55.93.70.00

N°SIRET : 110 000 445 00020 - Code APE : 8411Z

**Marché N°2025-16**

**PRESTATIONS DE SERVICES D'AGENCE DE VOYAGES**

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

**Mode de passation :** La procédure de consultation utilisée est celle de l'appel d'offre ouvert conformément aux articles L. 2124-2 et R. 2124-2 du code de la commande publique.

Le présent CCTP comprend 11 pages numérotées de 1 à 11

## OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet un service d'agence de voyages pour les agents (collaborateurs et membres du collège), les experts, ainsi que toute autre personne désignée par la Haute Autorité de santé (HAS) dont les frais de déplacements et d'hébergement professionnels sont pris en charge.

La HAS souhaite, pour les voyages **individuels et de groupe** :

- ❖ **Optimiser les coûts** des déplacements,
- ❖ **Faciliter** les réservations,
- ❖ **Garantir un service de qualité** aux voyageurs,
- ❖ **Suivre et analyser** les dépenses selon divers critères (financiers, environnementaux, etc.).

L'ensemble des éléments techniques sont décrits dans ci-dessous dans le présent C.C.T.P.

## ARTICLE 1 – PRESENTATION ET ORGANISATION

### ***Article 1.1 – Mission de certification des établissements de santé et autres activités générant des déplacements***

a. Pour sa mission de certification des établissements de santé, la HAS organise des visites sur site, dans l'ensemble de la France métropolitaine et DROM-COM, en général sur des durées de deux à cinq jours pour des équipes de deux à neuf personnes (l'ensemble de l'équipe est à loger au même endroit, certains voyageurs sont présents pour la totalité de la mission, d'autres sur un ou deux jours au cours de la même période).

Pour une moyenne de 650 visites par an, le service de certification des établissements de santé (SCES) organise à l'avance la composition de l'équipe et prévoit son hébergement en s'appuyant sur les services de l'agence de voyages. Chaque voyageur gère ses déplacements.

b. La HAS fait venir sur son site et prend en charge les déplacements de personnes extérieures, pour les travaux de ses commissions et groupes de travail, pour des formations et autres réunions. Chaque voyageur gère ses déplacements et hébergement éventuel. Certains voyageurs à besoins particuliers (notamment les personnes ayant des ressources limitées, voyageurs présentant un handicap ou une maladie) ont recours aux services de l'agence de voyages pour organiser leur déplacement et hébergement éventuel.

c. Les membres du collège de la HAS qui ne résident pas à proximité se rendent régulièrement à la HAS avec prise en charge de leurs déplacements et éventuellement hébergement. Ils peuvent gérer leurs déplacements de façon autonome ou utiliser les services de l'agence de voyages.

d. Les collaborateurs de la HAS et les membres de son collège partent occasionnellement en mission, en France ou à l'étranger. Pour certaines missions, notamment pour les voyages à l'étranger, ils s'appuient sur les services de l'agence de voyages.

### ***Article 1.2 – Organisation de la gestion des déplacements***

L'organisation et la gestion des déplacements sont placées sous la responsabilité du service des finances, achats, archives et logistique (SFAL) du secrétariat général de la HAS. En son sein, l'équipe du pôle frais de déplacement **est l'interlocuteur privilégié du titulaire dans l'exécution de l'ensemble des missions objet du présent marché.**

La réservation des hébergements pour les visites de certification des établissements de santé est organisée et validée par une équipe du service SCES.

Les autres réservations auprès de l'agence de voyages sont sélectionnées par chaque voyageur (ou une personne désignée au sein de la HAS pour le faire en son nom) et validées par un agent du pôle frais de déplacement du SFAL. Toute modification ou complément de réservation entraînant un coût pour la HAS doit donner lieu à une validation par un agent du pôle frais de déplacement du SFAL.

Le pôle frais de déplacement du SFAL est également chargé du traitement des factures de l'agence de voyages. Il gère par ailleurs les notes de frais déposées par les voyageurs à l'appui du progiciel GFD d'INETUM (Nexpublica). Le Titulaire fournit, outre les factures conformément aux dispositions de l'article 14.4 du CCAP, des informations structurées permettant d'organiser le traitement des factures et de faciliter le rapprochement entre les prestations facturées par l'agence de voyages et les autres frais faisant l'objet d'une note de frais.

**Sont exclues du présent accord-cadre :**

- L'émission de titres de transports collectifs urbains (tram, bus, métro).
- La réservation des taxis.

***Article 1.3 – Cadre réglementaire***

Les déplacements des personnes mandatées par la HAS sont régis par un texte unique : le décret n°2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat, complété par l'arrêté du 3 juillet 2008 modifié par l'arrêté du 7 octobre 2009 fixant les taux des indemnités de mission prévues à l'article 3 du décret précité.

Ces dispositions sont complétées par une décision du collège de la HAS, ainsi que par des règles de prise en charge.

Actuellement, les grandes lignes de la politique « Voyages » de la HAS sont les suivantes :

- Pour les trajets en train, seule la 2ème classe est autorisée.

Toutefois, les détenteurs d'une carte de réduction sont autorisés à recourir à la 1ère classe à condition que celle-ci soit imputée sur les trajets.

- Pour les trajets en avion, seule la classe économique est autorisée. Le recours à l'avion est limité aux trajets d'une durée supérieure à 4 heures en train (ou à 6 heures pour un aller-retour dans la même journée).

Toutefois, l'utilisation de la classe immédiatement supérieure à la classe économique est acceptée lorsque la durée du vol est supérieure ou égale à **6 heures**.

- Pour l'hébergement, la prise en charge inclut le petit-déjeuner et la taxe de séjour.

Le montant maximum de la prise en charge diffère selon le lieu de mission.

Pour information, les tarifs de remboursement de 2025 sont de :

- 140 € pour Paris et communes limitrophes
- 120 € pour l'ensemble de l'Île-de-France, ainsi que les villes de plus de 200 000 habitants (Bordeaux, Lille, Lyon, Marseille, Montpellier, Nantes, Nice, Rennes, Strasbourg et Toulouse) et communes limitrophes
- 90 € pour les autres villes de France métropolitaine
- 120 € pour Guadeloupe, Guyane, îles Wallis et Futuna, Polynésie Française, La Réunion, Martinique, Mayotte, Nouvelle-Calédonie, St Barthélemy, St Martin et St Pierre et Miquelon
- Pour l'étranger, les montants des frais de missions sont consultables sur le site : [https://www.economie.gouv.fr/dgfip/mission\\_taux\\_chancellerie/frais](https://www.economie.gouv.fr/dgfip/mission_taux_chancellerie/frais).

En cas de proposition d'hébergement en soirée-étape (ou demi-pension), incluant le repas du soir avec la nuitée, le petit-déjeuner et la taxe de séjour, les montants maximums indiqués ci-dessous sont augmentés de 20€, correspondant à la prise en charge du repas du soir.

- Pour les voitures de location, la catégorie B est autorisée.

Ces règles sont susceptibles d'être modifiées pendant l'exécution du marché.

Le Titulaire s'engage à faire appliquer la politique « Voyages » de la HAS dans l'ensemble de ses prestations.

Toute modification de la politique voyage sera notifiée au titulaire par mail, qui devra mettre à jour ses prestations sous **15 jours** à compter de la notification.

## ARTICLE 2 – DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS

### *Article 2.1 – Service de réservation (« off-line »)*

Le Titulaire met à la disposition de la HAS une équipe chargée d'organiser des déplacements à la demande de la HAS. Celle-ci est joignable par courriel ou téléphone, aux heures habituelles de fonctionnement des services (du lundi au vendredi, de 9h à 17h). Les échanges engageants, envois de devis et confirmations se font par courriel.

Les activités principales portent sur la réservation d'hébergements pour les missions de certification des établissements de santé, selon les prescriptions du service demandeur de la HAS. Ces réservations doivent allier la proximité avec le lieu de mission, un niveau de confort suffisant et le respect de la politique de voyage, pour une équipe composée de plusieurs voyageurs missionnés potentiellement à des dates décalées.

Il s'agit également de l'organisation de missions du président, directeur général, membres du collège et autres collaborateurs et experts de la HAS, notamment à l'international.

Sont aussi concernées des réservations spécifiques de déplacements, par exemple pour des personnes handicapées.

Le service de réservation, pour élargir l'offre d'hébergement disponible au-delà des agrégateurs, peut être amené à proposer à la HAS des prestations de réservation sans paiement des nuitées (auprès de petits hôtels, gîtes, chambres d'hôtes, etc.), qui sont alors à régler soit par la HAS soit par les voyageurs directement.

Toute réservation par un utilisateur doit être validée pour être considérée comme un engagement faisant office de bon de commande de la HAS. La phase préalable à cette réservation est appelée : « **devis** ».

Le Titulaire communique par courriel, au minimum, deux devis conformes à la politique « Voyages », dans un délai maximum de 48h ouvrées. Il peut moduler le délai de réponse en fonction d'une priorisation adaptée aux dates et lieux de réservation, sans pouvoir dépasser un délai de traitement de 5 jours ouvrés, et assure une capacité de traitement en urgence, immédiate, pour les demandes ne pouvant attendre.

Le circuit de validation est similaire à la procédure en ligne (en circuit normal et en circuit pour tiers), la demande de devis remplaçant la « pré-réservation » et les devis étant envoyés aux mêmes destinataires que le courriel d'information.

Le valideur doit pouvoir choisir :

- L'annulation du dossier voyage,
- La validation du devis,
- Le refus avec demande de modifications,
- Le transfert de la pré-réservation vers un autre valideur.

Une fois le devis validé par le pôle frais déplacement, la commande est réputée ferme. Il vaut validation de la commande.

Après validation, le titulaire doit faire parvenir au Pôle frais de déplacements et au voyageur le billet électronique et/ou le voucher.

Le Titulaire a recours aux billets électroniques et dématérialisés à chaque fois que cela est possible.

## **Article 2.2 – Portail de réservation en ligne (« on-line »)**

Le Titulaire met à la disposition de la HAS l'accès à une plateforme de réservation en ligne. Les voyageurs ont accès directement aux offres disponibles et effectuent des pré-réservations qui font l'objet d'un processus de validation interne à la HAS. La plateforme doit être sécurisée, simple et ergonomique à l'utilisation, offrant des options de recherche combinées entre les différents moyens de déplacement et l'hébergement, et paramétrable pour tenir compte de la politique de voyage (notamment des montants d'hébergement selon le lieu de mission) et pour permettre la saisie d'un code analytique. Le dispositif doit permettre de réserver pour soi et/ou pour un tiers identifié.

La solution proposée doit être paramétrable et personnalisable pour le compte de la HAS. Elle doit mettre en œuvre une architecture sécurisée, accessible depuis les principaux navigateurs (notamment Google, Firefox, Microsoft Edge). L'administration technique, l'hébergement, la maintenance et l'exploitation de la solution relèvent de la responsabilité et de la gestion du Titulaire.

Le Titulaire s'engage sur la disponibilité permanente de l'outil de réservation on-line aux utilisateurs. Il anticipe toute anomalie par des opérations préventives.

L'accessibilité depuis smartphone (IOS et Android) et tablette serait un plus.

Toute réservation par un utilisateur doit être validée par la HAS pour être considérée comme un engagement faisant office de bon de commande. La phase préalable à cette réservation est appelée : « pré-réservation ».

Circuit de validation – règle générale :

	Pré-réservation	Courriel d'information	Validation	Billet électronique ou voucher
Missionné(e)	X	X		X
Valideur		X	X	Copie X

Circuit de validation – réservation pour un tiers :

	Pré-réservation	Courriel d'information	Validation	Billet électronique, ou voucher
Missionné(e)		X		X
Assistant(e), chargé(e) des voyages	X	X		Copie X
Valideur		X	X	Copie X

Lors de la connexion à la page de validation, le valideur doit pouvoir visualiser la pré-réservation ainsi que les propositions économiquement les plus avantageuses qui n'ont pas été retenues. Il doit pouvoir choisir :

- L'annulation du dossier voyage,
- La validation de la pré-réservation,
- Le refus de la pré-réservation,
- Le transfert de la pré-réservation vers un autre valideur.

Une fois la réservation validée dans l'outil de réservation du Titulaire, la commande est réputée ferme. La validation sur l'outil de réservation vaut validation de la commande.

**Après validation, le Titulaire doit faire parvenir au Pôle frais de déplacements et au voyageur : le devis validé, le devis confirmé, le billet électronique et/ou le voucher.**

L'outil de réservation doit permettre l'émission de la liste des réservations validées, afin de rapprocher celle-ci de la facturation.

L'ajout de voyageurs et la gestion des profils sont réalisés par des agents de la HAS dûment désignés à cet effet auprès du Titulaire. L'ouverture des droits d'accès à la plateforme pour les voyageurs doit être simple et ergonomique, de même que le process et l'interface de validation.

L'outil devra également permettre :

- L'identification de différentes catégories d'utilisateurs, avec droits associés ;
- Un processus de pré-réservation et de validation de la réservation paramétrable par l'administrateur, avec identification des différentes catégories d'utilisateurs ;
- La création et la gestion de profils voyageurs permettant de bénéficier de programmes de fidélité, réductions et abonnements ;
- La possibilité de définir une politique Voyages et un système de blocage paramétrable en cas de non- respect de celle-ci ;
- La localisation des hébergements proposés sur une carte.

Le portail doit être associé à une prestation de conseil et d'assistance aux utilisateurs, sous forme de hot-line.

Il doit permettre à des agents de la HAS de procéder à des réservations pour autrui. Il doit permettre également aux valideurs de déléguer ses droits de validations en cas d'absence ou temporairement.

### **Article 2.3 – Prestations de transport et d'hébergement accessibles, et assistance**

Le service d'agence de voyage fournit l'offre la plus large de moyens de transport interurbains (train, avion, autocar, location de véhicules) et d'hébergement, sur la plateforme en ligne et plus encore en service off-line.

Le titulaire prend également en charge les trajets en multi-destinations.

#### **➤ La billetterie de transport interurbain et international**

L'agence de voyage fournit aux utilisateurs l'accès à tous les tarifs de train, avion, bateau, ainsi que grandes lignes d'autocar, en France ou à l'international disponibles, classés par ordre de prix ou horaires.

Les propositions affichées reflètent l'intégralité de l'offre disponible sur le marché, incluant autant que possible les compagnies low-cost. Elles tiennent compte des conditions tarifaires particulières consenties à la HAS et appliquent les éventuelles réductions auxquelles ont accès les personnes détenant des tarifs préférentiels (que ces derniers doivent pouvoir indiquer lors de la demande de réservation).

Le Titulaire propose des prestations de transport respectant les engagements suivants :

- Absence de réservation en *surbooking* ;
- Trajet le plus direct possible, pertinent économiquement ;
- Compagnies de transport présentant des garanties suffisantes de sécurité ;
- Places assises proches pour les personnes faisant le même trajet en groupe (notamment délégation à l'étranger ou en colloque) ;
- Prestations adaptées aux personnes à mobilité réduite si besoin.

Pour les déplacements à l'étranger, le Titulaire signale les formalités à accomplir (VISA, vaccinations, etc.) et apporte une aide à l'obtention des VISAS le cas échéant. A ce titre, il met en place une fiche procédure rappelant les étapes clefs d'une demande de visa. La prestation d'obtention et de délivrance de visas comprend la collecte et la transmission des documents administratifs nécessaires à l'obtention occasionnelle de visas toutes destinations confondues (ou toute autre formalité nécessaire pour le voyage concerné).

Le Titulaire est en capacité de proposer, à titre exceptionnel, l'achat d'une carte d'abonnement. Cette possibilité n'est cependant proposée qu'avec l'accord de la HAS, dans des cas particuliers (membres du Collège par exemple). Le devis est adressé au voyageur, au valideur, ainsi qu'au pôle frais de déplacement, puis donne lieu à validation par courriel d'une personne habilitée envoyé au Titulaire, valant commande.

Le Titulaire propose l'utilisation de billets électroniques lorsque cela est possible. Les billets ou le mail (pour les billets à retirer) sont à adresser au voyageur et au valideur (le pôle frais de déplacements).

Le Titulaire s'engage à proposer à la HAS les meilleurs tarifs disponibles au moment de la pré-réservation ou du devis. En particulier, il lui est strictement interdit de favoriser d'une manière ou d'une autre un transporteur plutôt qu'un autre.

Les extras éventuellement commandés par les voyageurs (bagages supplémentaires) ne sont pas pris en charge par la HAS s'ils n'ont pas été validés expressément lors de la réservation ; lorsque la prestation de transport est prise en low-cost sans autre bagage qu'un bagage à main et que le déplacement dure plus d'un jour, l'ajout d'un bagage de type valise est possible. En l'absence de validation, le règlement des extras devra être effectué par les voyageurs auprès du créancier indiqué par l'agence de voyage.

#### ➤ **La location de véhicules**

L'agence de voyage propose des locations de véhicules en catégorie B aux meilleurs tarifs disponibles, classés par ordre de prix.

Les propositions affichées reflètent l'intégralité de l'offre disponible sur le marché. Elles tiennent compte des conditions tarifaires particulières consenties à la HAS et appliquent les éventuelles réductions auxquelles ont accès les personnes détenant des tarifs préférentiels.

Le Titulaire propose des prestations adaptées aux personnes à mobilité réduite si besoin.

Le Titulaire s'engage à proposer à la HAS les meilleurs tarifs disponibles au moment de la pré-réservation ou du devis. En particulier, il lui est strictement interdit de favoriser d'une manière ou d'une autre un loueur plutôt qu'un autre.

La location de véhicule se fait l'exclusion de tout supplément (options, GPS, assurances complémentaires, etc.), ainsi que du paiement du plein d'essence si celui-ci n'a pas été réalisé avant remise du véhicule. Les options et extras éventuellement commandés par les voyageurs ne sont pas pris en charge par la HAS s'ils n'ont pas été validés expressément lors de la réservation par les services compétents de la HAS (pôle frais de déplacement). La validation de la prise d'option par le seul voyageur n'engage pas la HAS. En l'absence de validation des options, extras et plein d'essence par les services compétents de la HAS, le Titulaire ne pourra en réclamer le paiement à la HAS : le règlement des options, extras et du plein d'essence devra être effectué par les voyageurs auprès du créancier indiqué par l'agence de voyage.

Les éventuelles amendes dues à des infractions commises par le voyageur au cours de la conduite du véhicule de location sont dues personnellement par le voyageur, à l'exclusion de toute facturation à la HAS.

En cas d'accident ou dommage intervenu sur le véhicule de location, sauf faute grave impliquant la responsabilité personnelle du voyageur (par exemple, conduite alcoolisée ou dangereuse) et sauf négligence manifeste du voyageur, la HAS est redevable des montants imputables à la responsabilité du conducteur.

#### ➤ **L'hébergement**

L'agence de voyage fournit aux utilisateurs l'accès à tous les tarifs disponibles, en France et à l'international, classés par ordre de prix croissant. La plateforme en ligne proposée par le Titulaire doit permettre de localiser sur une carte les hébergements proposés.

Le prix de la prestation d'hébergement comprend la nuitée, le petit-déjeuner et la taxe de séjour. En cas de refus de l'hôtelier d'inclure le petit déjeuner et/ou la taxe de séjour dans le coût facturé par le Titulaire à la HAS, cette information doit être mise en évidence dès le devis (ou la pré-réservation), ainsi que sur le voucher (ou faire l'objet d'une information spécifique auprès du voyageur) et sur la facture.

Le Titulaire est invité à proposer également des prestations en soirée-étape (ou demi-pension), comprenant le repas du soir en plus de la nuitée, le petit-déjeuner et la taxe de séjour.

Les prix proposés tiennent compte des conditions tarifaires particulières consenties à la HAS.

Le Titulaire propose des prestations d'hébergement respectant les engagements suivants :

- Niveau de confort satisfaisant, *a minima* normes standard ;
- Situation à proximité du lieu de la mission (si possible à environ 20 min maximum en transport en commun ou en véhicule) ;
- Chambres dans un même hôtel pour les personnes missionnées en groupe (notamment visites de certification, mais aussi délégation à l'étranger ou en colloque) ;
- Prestations adaptées aux personnes à mobilité réduite si besoin.

Les offres et devis proposés doivent également si possible proposer des hôtels avec restauration sur place.

Le Titulaire s'engage à fournir, dès la validation, le voucher aux voyageurs, au valideur, ainsi qu'au pôle frais de déplacement.

Si aucune offre satisfaisante ne peut être proposée par le Titulaire, la HAS souhaite que le Titulaire puisse réaliser des prestations de réservation sans paiement des nuitées.

Dans tous les cas, la HAS n'est pas tenue de retenir l'une des offres proposées, si elle ne considère qu'aucune n'est satisfaisante, sans que cela ouvre droit à aucune forme d'indemnité au Titulaire. Par ailleurs, tant qu'une réservation n'est pas dûment validée, les frais d'annulation ne peuvent trouver à s'appliquer.

Le Titulaire assure un suivi rigoureux et intervient promptement en cas de défaillance ou problème sérieux dans l'hébergement (en particulier, problèmes de salubrité, propreté, odeurs, état des sanitaires, parasites, ainsi que problèmes de comportement du personnel).

Il est enfin impératif que les offres du Titulaire soient garanties par des informations à jour, y compris sur les fermetures, travaux, etc.

Les propositions affichées reflètent l'intégralité de l'offre disponible sur le marché. Elles tiennent compte des conditions tarifaires particulières consenties à la HAS.

Le Titulaire s'engage à proposer à la HAS les meilleurs tarifs disponibles au moment de la pré-réservation ou du devis. En particulier, il lui est strictement interdit de favoriser d'une manière ou d'une autre un groupe hôtelier plutôt qu'un autre.

Les extras éventuellement commandés par les voyageurs ne sont pas pris en charge par la HAS. Le règlement de ces derniers devra être effectué par les voyageurs. Il relève de la responsabilité de l'établissement hôtelier de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer du paiement de ces extras.

#### ➤ **Assistance et gestion des anomalies**

En cas de difficultés rencontrées dans la réalisation des prestations (notamment en cas de réservation mal enregistrée par un hôtelier ou de problème de qualité d'un hébergement), le Titulaire est tenu d'assister les voyageurs et de leur proposer une solution alternative dans les plus brefs délais.

En cas de grève ou autres circonstances perturbant fortement les déplacements, le Titulaire assure une assistance auprès des voyageurs pour répondre à leurs besoins en trouvant une solution adaptée et modifier éventuellement leurs billets.

Un enregistrement et un suivi des anomalies sont réalisés par le Titulaire, qui transmet à la HAS un récapitulatif trimestriel et annuel.

Les anomalies incluent l'ensemble des difficultés rencontrées dans la réalisation des prestations et signalées à l'agence de voyages, ainsi que celles rencontrées lors de la réservation, dont des périodes d'indisponibilités de plus d'une heure de la plateforme en ligne ou du service off-line, ainsi que les réponses à des demandes de devis hors délai.

Le récapitulatif mentionne les différentes anomalies, en les classant par criticité et en précisant la date, la nature de l'anomalie et, le cas échéant, l'heure, la durée le lieu.



## **Article 2.4 – Caractéristiques communes**

L'ensemble des prestations réalisées par le Titulaire tiennent dûment compte et intègrent dans leurs process et paramétrage la politique de voyage de la HAS, laquelle est principalement déterminée par le décret n°2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat, complété par l'arrêté du 3 juillet 2008 modifié par l'arrêté du 7 octobre 2009 fixant les taux des indemnités de mission prévues à l'article 3 du décret précité.

Les services d'agence de voyages doivent permettre :

- La réservation, l'émission et la livraison des titres de transport aérien, ferroviaire, maritime, le cas échéant leur annulation ou modification, pour les déplacements professionnels effectués, sur ordre de la HAS, par ses agents, invités, les experts et toute autre personne autorisée. Il s'agit de déplacements individuels et éventuellement de déplacements de groupe ;
- La réservation de prestations hôtelières, ainsi que l'émission et la livraison des vouchers, le cas échéant leur annulation ou modification dans le cadre de déplacements professionnels effectués, sur ordre de la HAS, par ses collaborateurs, les experts et toute autre personne autorisée ; il s'agit de déplacements individuels et éventuellement de déplacements de groupe ;
- La location de véhicules ;
- Des prestations complémentaires telles que l'obtention de cartes d'abonnement ou cartes privilèges et les demandes de visas.

Chaque devis ou écran de pré-réservation doit faire apparaître clairement :

- Le numéro de réservation (ou de dossier),
- Le délai maximum entre la pré-réservation et la réservation effective,
- Les contraintes d'utilisation, d'annulation, de modifications, de pénalités, etc.,
- Transport : le nom du transporteur, l'heure de départ et d'arrivée et les terminaux, les conditions qui s'attachent au titre de transport (horaire, escale, durée du voyage, etc.),
- Hébergement : le nom de l'établissement hôtelier, les noms des bénéficiaires, le nombre de chambres, la catégorie des chambres, le nombre de nuitées, indiquer clairement si les petits déjeuners et taxes de séjours sont incluses (et si ce n'est pas le cas, indiquer les montants à ajouter pour les petits-déjeuners et la taxe de séjour), ainsi que les dates d'arrivée et de départ.

Dans tous les cas, les réservations et prestations entraînant des coûts ne deviennent fermes que sur validation des agents de la HAS dûment désignés à cet effet auprès du Titulaire.

Les conditions de modifications et d'annulation sont rappelées sur chaque billet et voucher émis.

Le Titulaire s'engage à effectuer :

- Le traitement des changements de date, de parcours ou de lieu de mission,
- Le traitement des changements de voyageurs (remplacements),
- Le traitement des annulations de mission, y compris les avoirs.

Tout changement de réservation validée induit la création d'une nouvelle réservation devant être à nouveau validée.

Aucun remboursement ne doit être fait directement à l'agent, une annulation donnera lieu à l'émission d'un avoir.

En cas de changement de voyageurs, le Titulaire émet et transmet un nouveau voucher avec le nom du nouveau voyageur.

Les modalités de réservation, en ligne (on-line) ou hors ligne (off-line), doivent permettre l'émission de factures présentant :

- les prestations de service d'agence de voyage distinctement des prestations de déplacement ou d'hébergement, avec les montants associés ;
- l'identité du(des) voyageur(s) ;
- les dates et lieux de déplacement ou d'hébergement ;
- le code analytique qui aura été complété lors de la réservation.

## **ARTICLE 3 – SUIVI D'EXECUTION DU MARCHÉ**

### **3.1 – Statistique d'exploitation, de gestion, et reporting**

Les statistiques sont réalisées par le Titulaire chaque fin de mois, ainsi que de façon récapitulative en fin d'année. Ces statistiques doivent faire apparaître au minimum :

- Un état récapitulatif des dépenses par nature (différents types de transport et différents types d'hébergement), en nombre et en volume (la billetterie aérienne étant détaillée par type de parcours : France métropolitaine, Europe, International), en distinguant les frais de gestion ;
- Un état récapitulatif des émissions de gaz à effet de serre (GES) induits par les déplacements ;
- La consommation de CO<sub>2</sub> 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 ;
- La part respective de réservation via le service off-line et via la plateforme en ligne ;
- Un listing des plus gros voyageurs et des plus grosses destinations.

La HAS se réserve la possibilité de demander des informations complémentaires selon un format et une périodicité déterminée avec le Titulaire.

### **3.2 – Réunion de suivi**

Une réunion de suivi d'exécution des prestations est réalisée au minimum une fois par an, portant à la fois sur les statistiques, les anomalies et démarches de progrès, ainsi que sur l'évolution des services proposées par le Titulaire et les éventuels problèmes de facturation.

Au besoin, notamment en cas d'anomalies élevées, cette réunion se tient tous les trimestres voire tous les mois ou à la demande de la HAS.

Cette réunion sera l'occasion aussi 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<sub>2</sub> et de consommation d'énergie.

Cette exigence répond aux stipulations fixées par le code des transports, dans son article L.1431-3, 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* ».

### **3.3 – Formation et documentation**

Le Titulaire assure la formation du personnel de la HAS (formation initiale et continue si nécessaire) chargé d'utiliser régulièrement la plateforme en ligne, selon les modalités décrites dans son offre. Cette formation concerne l'équipe chargée de la programmation des visites de certification, l'équipe du pôle frais de déplacement et les assistants et collaborateurs dont la liste sera communiquée par la HAS.

Le Titulaire fournit à la HAS des supports d'information présentant de façon claire et pédagogique les modalités d'utilisation de la plateforme en ligne. La documentation est mise à jour par le Titulaire en fonction des évolutions éventuelles.

Le Titulaire met à disposition une équipe support qualifiée pour assister les agents dans l'administration et l'utilisation des outils proposés.

### **3.4 – Plan de réversibilité et fin de l'accord-cadre**

La HAS demeurera propriétaire de l'ensemble des données qu'elle utilise via le progiciel.

À l'issue du marché ou en cas de résiliation anticipée, le Titulaire s'engage à assurer la réversibilité des services dans des conditions garantissant la continuité de l'activité de la HAS.

Il remettra l'ensemble des données (réservations, comptes utilisateurs, reporting, conditions tarifaires négociées, etc....) dans un format exploitable par la HAS ou tout nouveau prestataire.

Le Titulaire apportera son assistance au transfert des services, selon des modalités à définir d'un commun accord, sans interruption du service et dans un délai maximum de 30 jours.

Les prestations de réversibilité pourront faire l'objet d'une rémunération si elles dépassent les obligations standard du contrat.