



MARCHÉ PUBLIC  
ACCORD-CADRE DE SERVICES

# Organisation d'excursions pédagogiques et déplacements individuels des usagers de l'Université Lumière Lyon 2

**Cahier des clauses techniques particulières  
(CCTP)**

**LOT 1 : Organisation d'excursions et voyages  
pédagogiques**

Consultation n° 2025S25018XXX1

## INTRODUCTION. OBJET ET DECOMPOSITION DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations d'agences de voyages afin de répondre aux besoins de l'Université Lumière Lyon 2 en matière de déplacements groupés et individuels de ses usagers.

Les prestations comprennent la réservation de moyens de transport et la fourniture de titres de transport (terrestre, aérien, maritime), la réservation d'hébergements ainsi que d'autres prestations complémentaires (repas, réservations d'activités, de visites guidées, achat de billets, etc.).

L'accord-cadre se décompose en **3 lots** juridiquement distincts :

Lots	Description
Lot 1	<b>ORGANISATION D'EXCURSIONS ET VOYAGES PEDAGOGIQUES</b>
Lot 2	SORTIES SPORTS DE NEIGE
Lot 3	DEPLACEMENTS INDIVIDUELS

Ce CCTP concerne uniquement le lot 1 : organisation d'excursions et voyages pédagogiques.

## ARTICLE 1. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

### ■ 1.1. Objet du lot n° 1

Ce lot a pour objet l'organisation sur-mesure d'excursions et de voyages pédagogiques pour les étudiants de l'Université Lumière Lyon 2.

### ■ 1.2. Prestations attendues

Les prestations attendues portent sur :

- La recherche des meilleures conditions tarifaires, la réservation, l'émission et la livraison :
  - De prestations ou de titres de transport routier, ferroviaire, aérien ou maritime, à destination locale, régionale, nationale ou internationale ;
  - De prestations d'hébergement (hôtels, Airbnb, auberges de jeunesse, ou tout type d'hébergement), pour des déplacements en France et à l'étranger ;
  - De billets pour visites et/ou réservation de guides touristiques (musées, lieux touristiques, etc.) ;
  - De toute prestations connexes (excédent de bagages, transports urbains, etc.) ;
- La modification et l'annulation des prestations présentées citées ci-dessus ;
- Le conseil et l'information aux voyageurs (information sur le séjour, la destination, les tarifs, horaires, conditions particulières...).

**Les prestations sont dissociables et l'Université peut commander une seule ou plusieurs des prestations ci-dessus.**

Le titulaire peut être amené à effectuer plusieurs prestations simultanément.

#### Excursions et voyages pédagogiques :

Les excursions et voyages sont organisés par les enseignants de l'Université à des fins pédagogiques pour des groupes allant généralement de 10 à 60 participants (le nombre d'étudiants peut être inférieur à 10 ou supérieur à 60). Chaque projet est différent et le nombre de participants est variable. Les prestations sont donc, pour chaque projet, organisées sur-mesure en adéquation avec les demandes des équipes pédagogiques.

Le nombre d'excursions et de voyages organisés chaque année est également variable. A titre informatif, une trentaine de voyage avec hébergements ont été organisés sur l'année universitaire 2023-2024.

Les prestations sont à réaliser au départ de Lyon (dont campus Berges du Rhône) ou de Bron (campus Porte des Alpes). Le déplacement est toujours un aller-retour qui peut prendre la forme d'un circuit dont les étapes seront précisées à chaque commande.

Les sorties prennent principalement la forme de :

- Excursions d'une demi-journée ou d'une journée dans la région ou régions/pays limitrophes ;
- Excursions d'une journée ou plusieurs journées en France ou pays limitrophes ;
- Voyages organisés de plusieurs jours en France ou à l'étranger (généralement une semaine).

Le public bénéficiant de ces prestations se compose des étudiants de l'établissement, des personnels de l'établissement (enseignants et administratifs) et éventuellement, de personnalités extérieures à l'établissement.

Nota : des personnes peuvent se trouver en situation de mobilité réduite.

## ARTICLE 2. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

### ■ 2.1. Communication avec l'Université

Les composantes de l'Université de Lumière Lyon 2 se composent de multiples services commanditaires. Afin de pouvoir satisfaire leurs demandes, pour enregistrer leurs commandes mais aussi pour les conseiller et les accompagner dans l'organisation des sorties et voyages, le titulaire désigne un ou des correspondants commerciaux joignables par téléphone et par mail.

Tout changement de correspondants devra être notifié sans délai à l'Université.

Ce ou ces correspondants sont joignables tous les jours de la semaine hors week-end et hors jours fériés (du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00).

Le titulaire dispose d'une organisation commerciale permettant de garantir la parfaite traçabilité des commandes (qui a besoin de quoi, où et quand) afin d'assurer la satisfaction de chaque service commanditaire de l'Université Lumière Lyon 2.

Le titulaire exerce son devoir de conseil auprès des services commanditaires de l'Université afin de s'assurer qu'ils ont bien cerné la totalité de leurs besoins et s'assurer que la prestation soit bien complète, qu'il ne manquera pas un élément essentiel ou important pour la réussite du déplacement.

### ■ 2.2. Modalités de commandes et de réservation off-line

Les réservations des prestations objet du présent lot reposent sur un système off-line.

#### **Modalités de commandes par l'Université et établissement d'un devis :**

Le titulaire est contacté par courriel au fur et à mesure de l'identification des besoins par les services commanditaire de l'Université Lumière Lyon 2. Ces derniers demandent l'établissement d'un devis en communiquant a minima les informations suivantes :

- Les caractéristiques du voyage, avec les contraintes impératives éventuelles à respecter ;
- Le nombre de voyageurs ;
- Les dates et lieux de voyages, en précisant les différentes étapes, le cas échéant ;
- Le nom, prénom, date de naissance et nationalité de chaque voyageur, si celui-ci est en possession d'une carte d'abonnement (et les informations afférentes à cet abonnement dont le numéro) ;
- Les types de prestations demandées ;
- La référence du marché et du lot ;
- Le nom et les coordonnées du responsable du voyage pédagogique ainsi que le service demandeur.

Dès réception de la demande, le titulaire s'engage à transmettre par courriel sa proposition conformément au délai fixé à l'article 6.1 du CCAP ou conformément au cadre de réponse du titulaire en cas de meilleure proposition.

En cas de non-respect de ce délai, le titulaire s'expose à l'application des pénalités prévues à l'article 13 du CCAP. Exceptionnellement et en cas de déplacement urgent nécessitant un devis dans un délai inférieur à 48 heures, la demande pourra être sollicitée par téléphone et confirmée par courriel le même jour.

Si le titulaire est dans l'impossibilité d'assurer tout ou partie des prestations qui lui sont demandées dans les délais impartis, il doit en aviser l'Université Lumière Lyon 2 à partir du moment où il en a connaissance.

**Le titulaire fait 3 propositions par type de prestations demandées pour une excursion ou un voyage (dès lors qu'elles existent) :**

- 3 propositions pour le transport :

**Sur les 3 propositions, le titulaire propose systématiquement la solution la plus respectueuse de l'environnement dès lors que c'est possible** (par exemple, lorsqu'un trajet est autorisé en avion, il fait deux propositions en avion et un en train ; même principe même lorsqu'un trajet peut se faire en autocar).

Aussi, lorsque plusieurs compagnies sont susceptibles de desservir la destination demandée, le titulaire propose *a minima* deux compagnies aériennes. Lorsqu'elles sont présentes sur les axes considérés, l'Université souhaite que soient portées à sa connaissance, les compagnies à bas coûts dites « low cost ».

*Nota : Seuls les trajets supérieurs à 6h de train (gare de départ à gare d'arrivée) peuvent s'effectuer par voie aérienne.*

- 3 propositions pour l'hébergement et les restaurants (si prestation demandée) ;
- 3 propositions pour chaque activité (si celles-ci ne sont pas définies à l'avance par l'équipe pédagogique).

Ces propositions doivent être les plus avantageuses pour chacune des prestations demandées, avec pour objectif, le choix de la solution la plus adaptée et la plus économique dans le respect des meilleures conditions de sécurité et de sûreté. Ces propositions doivent permettre d'optimiser le rapport coût/flexibilité (modifications, échanges, remboursement de la billetterie). Les propositions sont accompagnées d'une indication sur la date limite d'émission pour garder le tarif et du montant des taxes auxquelles chaque billet serait assujéti.

Pour chaque proposition, le titulaire indique de façon claire et lisible une estimation des émissions de CO<sub>2</sub>.

Les propositions respectant les règles suivantes seront systématiquement considérées comme acceptables au regard des contraintes exposées par le ou les responsables de voyage en termes d'horaires de départ et/ou d'arrivée :

- **Trajet national** : Plus ou moins 1h30 par rapport à l'horaire souhaité ou modification du mode de transport (train au lieu d'avion) n'augmentant pas de plus d'une heure la durée totale du voyage<sup>1</sup>,
- **Trajet moyen-courrier** (entre 4h et 6h) : Plus ou moins 2h30 par rapport à l'horaire souhaité ou modification du mode de transport (train au lieu d'avion), n'augmentant pas de plus d'une heure la durée totale du voyage<sup>1</sup>,
- **Trajet long courrier** (supérieur à 6h) : Plus ou moins 4h30 par rapport à l'horaire souhaité ou modification du mode de transport (train au lieu d'avion), n'augmentant pas de plus de deux heures la durée totale du voyage<sup>1</sup>.

Les services prescripteurs valident leurs choix auprès du titulaire, lequel transmet sa proposition finale sous forme d'un devis valant engagement du titulaire à assurer les prestations demandées. Ce devis doit indiquer clairement :

- Le nom du responsable du voyage pédagogique ainsi que le service demandeur (composantes/directions/services) ;
- La référence du marché et du lot ;
- Le type de prestation demandée et son détail (nombre de personnes, de jours, de nuits, de prestations complémentaires, etc.) ;
- Le prix de la prestation en HT et TTC, en application du taux de marge applicable et le détail de ce prix (les frais résultant de l'application de la marge du titulaire sont distincts des prestations commandées et détaillés par type de prestation) ;
- Le détail des prestations proposées (nom du transporteur, heure de départ et d'arrivée en heure locale, coordonnées des sites d'hébergements, programme, etc.) ;
- La possibilité d'une option assurance annulation et son prix (*prestation optionnelle*) ;
- S'il s'agit d'une option ou d'une réservation ferme. Dans le cas d'une option, le devis précise le délai maximum entre la pré-réservation et la réservation effective, les contraintes d'utilisation, d'annulation associés à la prestation ;
- Les risques et les impacts financiers en cas de modification ou d'annulation de ces réservations (frais d'annulation, no show, etc.) ;
- Le nom et les coordonnées d'un référent chargé du suivi de l'exécution des prestations.

<sup>1</sup> La durée totale du voyage comprend le temps nécessaire pour rejoindre la gare ou l'aéroport, au départ et à l'arrivée, le délai nécessaire à l'enregistrement pour le transport aérien ainsi que les escales.

### **Emission du bon de commande et réservation des prestations :**

Le pouvoir adjudicateur confirme la demande en adressant au titulaire un bon de commande signé par un agent de l'Université Lumière Lyon 2 bénéficiant d'une délégation de signature à cet effet. Ce bon de commande vaut acceptation de la prestation et permet au titulaire d'établir sa facture.

Seuls les bons de commande signés par le pouvoir adjudicateur ou ses représentants dûment habilités pourront être honorés par le titulaire. Toute prestation effectuée sans l'établissement d'un tel bon de commande restera à la charge du prestataire, sans recours contre le pouvoir adjudicateur. L'Université Lumière Lyon 2 communiquera au titulaire la liste des personnes habilitées à signer les bons de commande.

### **Modalités de remise des titres de transport et bons de réservation :**

La remise des titres de transport et bons de réservation est réalisée par envoi électronique à la messagerie du responsable du voyage en ajoutant en copie le responsable financier de la structure à laquelle appartient l'enseignant. Elle devra s'effectuer dans un délai maximal de 4 jours calendaires avant la date prévue de départ, conformément à l'article 6.3 du CCAP.

Si la transmission par voie électronique n'est pas possible, la remise pourra être assurée soit sur le lieu de départ (aéroport, gare), soit par livraison postale (à l'adresse du service communiquée lors de la demande de devis) au plus tard 4 jours calendaires avant la date prévue de départ.

Si le titulaire n'émet pas les billets dans les délais, il s'expose à l'application de la pénalité prévue à l'article 13 du CCAP.

Lors de la remise des billets, il sera procédé sur le champ à la vérification quantitative et qualitative des billets, en conformité avec le bon de commande émis par l'Université.

Nota : aucun frais prépayé ou équivalent ne pourra être demandé au titre de la mise à disposition des titres de transport et bons de réservation.

#### **■ 2.3. Trajets et moyens transports**

Les transports comprennent un trajet aller et un trajet retour. Les lieux de départ et d'arrivées sont fixés à chaque demande. Le titulaire s'engage toutefois à honorer les demandes de déplacements ne comprenant qu'un aller.

Les moyens de transports principaux sont les suivants :

- L'autocar ;
- Le train ;
- L'avion ;
- Le bateau.

D'autres moyens de transports pourront être demandés par les services de l'Université (location de véhicule, transports en communs type métro, bus, etc.).

Dans sa recherche pour l'établissement du devis, le titulaire identifie tous les moyens de transport disponibles sur le marché, leurs conditions tarifaires et leurs horaires respectifs dans le respect des meilleures conditions de sécurité et de sûreté notamment en ce qui concerne les transports aériens.

Nota : compte tenu de la grande diversité de prestations de transport susceptibles d'être demandée par l'Université Lumière Lyon 2, le titulaire doit être en capacité de proposer des véhicules équipés de soute et le cas échéant, de tout autre équipement pour le transport de matériels spécifiques (matériels sportifs, équipements particuliers...).

##### **○ Transport en autocar**

Lorsque le titulaire passe par un organisme proposant un service de transport collectif en autocar (BlaBlaCar, Flixbus, etc.), il effectue la recherche et garantit la réservation, l'émission et la délivrance des titres de transports, que ce soit pour des trajets nationaux ou internationaux.

Lorsque le titulaire a recours à un voyageur proposant un service de transport collectif en autocar qui prendra directement en charge le groupe de voyageurs, il s'assure que les conditions suivantes sont remplies :

- Les autocars proposés doivent être adaptés à la durée et à la consistance du voyage. Les véhicules proposés seront adaptés au nombre de voyageurs souhaités ;
- Les coordonnées du chauffeur (nom et numéro de téléphone) sont systématiquement communiquées à l'agent de l'Université ayant commandé la prestation au plus tard le jour ouvré précédant le voyage ;
- Le titulaire est responsable auprès de l'Université de la conformité et du parfait état des véhicules et ceux-ci doivent répondre à toutes les normes en matière de circulation et de sécurité des personnes transportées conformément à la réglementation en vigueur, notamment la présence de ceintures de sécurité, de dispositif d'éthylotest anti-démarrage, de dispositifs de chronotachygraphe, etc. (L'Université Lumière Lyon 2 peut à tout moment exiger pour tout véhicule mis à sa disposition la carte grise, l'attestation d'aménagement, l'attestation d'assurance, le contrôle technique en cours de validité ainsi que le permis de conduire et l'attestation de formation continue obligatoire à la sécurité du conducteur).
- Les véhicules proposés devront répondre à la norme Euro VI et doivent pouvoir circuler en ZFE (zone à faibles émissions). L'Université se réserve le droit de demander tout justificatif permettant de contrôler la conformité des véhicules à la norme Euro VI. Le titulaire indique dans son offre les moyens qu'il entend mettre en œuvre pour atteindre cet objectif.

Les autocars assurant les prestations de transport doivent avoir les caractéristiques suivantes :

- Disposer à chaque voyage de places assises en adéquation avec le nombre de personnes à transporter. Il est interdit de transporter des voyageurs debout ;
- Présenter un état de fonctionnement, de confort et de propreté intérieur et extérieur conformes aux exigences normales ;
- Utilisation de pneus en parfait état et de type correspondant à la saison et aux sites fréquentés comme l'utilisation d'équipements de neige ;
- Equipement du chauffage et de la climatisation en état de fonctionnement, utilisé en fonction de la saison concernée ;
- En outre, le titulaire mettra à disposition de l'Université des autocars de faible capacité pour le transport de petits groupes. Il en est de même pour des capacités de transport de personnes à mobilité réduite (PMR).

Les véhicules doivent se présenter aux lieux de chargement prévus 10 minutes minimum et 15 minutes souhaitables avant l'heure fixée pour le départ. Le titulaire doit accorder une attention particulière aux exigences spécifiques en termes de respect des horaires d'arrivée à destination mentionnées par les services organisateurs de l'Université.

Les arrêts sont laissés à l'initiative du titulaire ou du conducteur pour répondre aux obligations de sécurité et de respect de la réglementation relative aux temps de conduite et de repos des conducteurs, ou à d'autres nécessités.

#### ○ Transport en train

Le titulaire effectue la recherche, la réservation, l'émission et la délivrance des billets de train pour des trajets nationaux ou internationaux, y compris les offres commerciales des régions (dont TER et autres).

Les billets proposés par le titulaire doivent être basés sur le tarif de la seconde classe.

#### ○ Transport en avion

**Compte tenu des engagements environnementaux de l'Université Lumière Lyon 2, le recours au transport aérien constitue une exception. Seuls les trajets supérieurs à 6h de train (gare de départ à gare d'arrivée) peuvent s'effectuer par voie aérienne.** Dès lors que c'est possible, le titulaire inclut dans ces 3 propositions une alternative au transport aérien (2 propositions en avion et 1 en train par exemple).

Aussi, lorsque plusieurs compagnies sont susceptibles de desservir la destination demandée, le titulaire propose a minima deux compagnies aériennes. Lorsqu'elles sont présentes sur les axes considérés, l'Université souhaite que soient portées à sa connaissance, les compagnies à bas coûts dites « low cost ».

Le titulaire effectue la recherche, la réservation, l'émission et la délivrance des billets d'avion pour des trajets nationaux ou internationaux pour toute compagnie.

Les billets proposés par le titulaire doivent être basés sur le tarif de la classe économique.

- **Transport par voie maritime ou fluvial**

Le titulaire effectue et garantit la réservation et la délivrance des billets de transport maritime et/ou fluvial (dont ferry) pour des trajets nationaux ou internationaux. Il doit être en capacité de réserver tous les moyens de déplacement maritime ou fluvial adapté au contexte local.

- **Location et mise à disposition de véhicules sans chauffeur**

Il s'agit de locations de véhicules, de courte ou moyenne durée, effectuées dans le cadre d'un déplacement en France ou à l'étranger.

Le titulaire effectue la recherche, les réservations de véhicule sans chauffeur et émet tout justificatif permettant la prise de possession du véhicule.

Le titulaire privilégie la location de véhicules récents faibles en consommation, électriques ou hybrides.

**Nota :** La location d'un véhicule sans chauffeur est interdite lorsqu'elle est destinée à un ou plusieurs étudiants. Le titulaire doit s'assurer que la demande de location s'inscrit dans un cadre pédagogique et que l'utilisation du véhicule est strictement réservée à un membre de l'équipe pédagogique (agent de l'Université ou accompagnateurs).

## ■ **2.4. Hébergement**

Les réservations d'hébergement concernent des réservations hôtelières ainsi que des réservations de logements type appart-hôtels, auberges de jeunesse, gîtes, camping, etc. en France ou à l'étranger. Il peut s'agir de réservations de chambres simples, doubles ou avec des capacités supérieures.

Une offre variée et suffisante, en catégorie et en nombre, doit être proposée par le titulaire et être enrichie tout au long de la durée du présent marché.

- **Caractéristiques des hébergements**

Chaque étudiant dispose d'un lit individuel. Les draps sont toujours fournis sur place par le prestataire d'hébergement.

Il est possible de proposer plusieurs lieux d'hébergement sous réserve qu'ils soient proches géographiquement et que les prestations soient de qualité équivalente.

Pour les accompagnateurs, les chambres seront de préférence individuelles et idéalement équipées de sanitaires privatifs (WC + douche ou WC + baignoire). Les lieux d'hébergement des accompagnateurs peuvent être les mêmes que les étudiants ou être distincts à condition qu'ils soient dans un périmètre géographique proche.

Des demandes particulières sur le lieu de l'hébergement et/ou sur des prestations particulières pourront également être demandées (accès à une cuisine ou un lieu commun, lieu spécifique, etc.).

Au regard de la spécificité de certains déplacements, l'Université se réserve le droit de choisir les hébergements dans l'hypothèse où la proposition du titulaire ne correspondrait pas à ses besoins.



Sur simple demande de l'acheteur, un hébergement ne répondant pas aux exigences minimales de qualité ou de sécurité doit être retiré de l'offre sans frais dans un délai de cinq jours.

#### ○ **Prépaiement des prestations d'hébergement**

Les réservations d'hébergement sont prépayées par le titulaire pour le compte de l'Université Lumière Lyon 2. Le prépaiement comprend le tarif toutes taxes comprises (TTC) de la nuitée, dont petit-déjeuner quand cette prestation est demandée et taxe de séjour quand cette dernière est due. Une transaction peut comprendre plusieurs nuitées.

Concernant la taxe de séjour, le titulaire s'engage à en indiquer clairement et distinctement le montant dans le devis. Il garantit également son reversement aux prestataires assujettis.

Nota : le paiement est effectué intégralement avant l'exécution des prestations après notification du bon de commande et dépôt de la facture correspondante aux prestations prévues sur Chorus (cf. article 12.8 du CCAP).

Ces éléments figurent sur le bon d'échange « voucher » délivré par le titulaire au responsable du voyage qui mentionne également le paiement effectué. Sur ce bon d'échange figurent aussi le nom, les coordonnées de l'établissement hôtelier (ou équivalent) ainsi que le numéro de téléphone d'assistance téléphone sans frais.

Dans le cas d'une réservation à l'étranger, le descriptif des prestations prépayées devra être mentionné en anglais, accompagné de la mention « *prepaid* » ou équivalent.

Nota : les extras sollicités par les voyageurs auprès de l'établissement doivent être réglés exclusivement par ces derniers durant leur séjour. En aucun cas ils ne pourront faire l'objet d'un remboursement au titulaire par l'Université Lumière Lyon 2.

Le titulaire garantit les réservations effectuées ainsi que la disponibilité de la chambre jusqu'à l'arrivée des voyageurs sur place.

### ■ **2.5. Petits-déjeuners et repas**

Lorsque le petit déjeuner est une prestation demandée, le lieu sera celui de l'hébergement ou d'un autre établissement situé dans un rayon limité à 10 minutes de marche. Le titulaire devra prendre en compte les allergies alimentaires des voyageurs.

Lorsque des repas (déjeuner et/ou dîner) sont une prestation demandée, le titulaire devra également prendre en compte les allergies alimentaires des voyageurs. Ces informations seront transmises à l'avance par l'acheteur.

En application de l'article 3 du présent CCTP, le titulaire porte une attention particulière à la qualité environnementale et nutritionnelle des prestations de restauration proposées. Il veille à ce que soient intégrées des alternatives végétariennes, sans gluten et des produits sains (fruits, eaux comme substituts aux sodas et boissons sucrées, etc.) ainsi que des produits durables et de qualité au sens de la loi EGALIM (issus de l'agriculture biologique, du commerce équitable et autres labels, etc...).

### ■ **2.6. Autres prestations**

Selon les demandes des services organisateurs, des prestations pourront être ajoutées. Il s'agit principalement :

- De transports urbains (type métro, bus, tramway) : le titulaire effectue et garantit la commande des titres ainsi que leur délivrance aux services prescripteurs dans un délai maximal de 4 jours avant le début des prestations.
- D'excursions et d'activités culturelles et/ou de loisirs, avec ou sans guide. Les excursions et activités peuvent avoir sur le lieu de séjour ou au cours des trajets. Les activités peuvent également être organisées pendant les excursions.

Le titulaire effectue et garantit la réservation et la délivrance des billets d'entrée ou de participation pour toute excursion et/ou activité.

Il est possible que les services prescripteurs demandent au titulaire de proposer des excursions et /ou activités, ou bien que le programme d'activités soit déterminé à l'avance par l'équipe pédagogique de l'Université.

## ■ 2.7. Remise d'un mémo voyage

Le titulaire transmettra au plus tard 4 jours ouvrés avant le départ un mémo voyage numérique au service prescripteur de l'Université comprenant a minima les informations suivantes :

- Horaires et lieux de tous les transports/déplacements ;
- Restrictions sur les bagages ;
- Adresse et modalités d'accueil des hébergements ;
- Numéro d'urgence et personnes à contacter en cas de besoin ;
- Liste des documents administratifs à détenir.

## ARTICLE 3. CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

Il est fait application des articles L.2112-2 et R.2111-4 et suivants du Code de la commande publique en prévoyant les conditions d'exécution et exigences fonctionnelles à caractère environnemental suivantes :

### ➤ Moyens de transports à faibles émissions et optimisation des trajets :

- Le titulaire privilégie systématiquement des modes de transport à faibles émissions de CO<sub>2</sub>, notamment le train, les autocars récents conformes à la norme Euro VI, ainsi que les véhicules hybrides ou électriques. Il renseigne dans son offre technique les moyens qu'il utilise pour atteindre cet objectif.
- Le recours au transport ferroviaire est systématiquement proposé comme alternative à l'autocar, dès lors que le trajet peut raisonnablement s'effectuer en train (le titulaire indique les émissions de CO<sub>2</sub> pour chaque proposition).
- Le recours au transport aérien constitue une exception dans l'exécution du présent accord-cadre et n'est pas autorisé lorsque le déplacement peut s'effectuer en moins de 6 heures de train (gare de départ à gare d'arrivée). Lorsque le recours à l'avion est autorisé (trajet de gare à gare supérieur à 6 heures de train), le titulaire inclut systématiquement une alternative plus respectueuse de l'environnement dans ces 3 propositions de transport (et il indique les émissions de CO<sub>2</sub> pour chaque proposition).
- Les déplacements en autocar ou véhicule léger doivent être organisés de façon à réduire les distances parcourues, limiter le nombre de véhicules mobilisés et optimiser le taux de remplissage.

### ➤ Sélection de prestataires engagés dans une démarche environnementale :

- Le titulaire privilégie des prestataires de transport routier, d'hébergement, de restauration ou d'activités labellisés ou engagés dans une démarche environnementale (Écolabel, ISO 14001, Clef Verte, Green Tourism, etc.). Une attention particulière est portée à la collaboration avec des acteurs locaux. Il renseigne dans son offre technique les moyens qu'il utilise pour atteindre cet objectif.
- Lorsqu'une prestation inclut des petits-déjeuners et repas, le titulaire porte une attention particulière à la qualité environnementale et nutritionnelle des prestations proposées. Il veille à ce que soient intégrées des alternatives végétariennes, sans gluten et des produits sains (fruits, eaux comme substituts aux sodas et boissons sucrées, etc.) ainsi que des produits durables et de qualité au sens de la loi EGALIM (issus de l'agriculture biologique, du commerce équitable et autres labels, etc...). Il renseigne dans son offre technique les moyens qu'il utilise pour atteindre cet objectif.
- Le titulaire collabore, lorsque cela est possible, avec des prestataires issus de l'ESS ou de l'économie circulaire (transporteurs, hébergeurs, restaurateurs, autres prestataires

d'activités...). Il renseigne dans son offre technique les moyens qu'il utilise pour atteindre cet objectif.

➤ **Communication et évaluation de l'empreinte carbone :**

- Pour chaque prestation, le titulaire s'engage à indiquer, de manière claire, lisible et accessible, les émissions de CO<sub>2</sub> estimées pour chacune des trois propositions transmises aux services prescripteurs de l'Université. Il présente dans son offre technique l'affichage qu'il propose.
- Un bilan statistique annuel sera transmis à l'Université Lumière Lyon 2, comprenant notamment des indicateurs permettant de mesurer l'empreinte carbone des prestations réalisées. Le contenu attendu de ce bilan est précisé à l'article 4.2 du présent CCTP.

➤ **Formation :**

- Le titulaire veille à ce que son personnel soit sensibilisé et formé aux enjeux du développement durable, notamment en matière d'organisation de voyages écoresponsables. Il renseigne dans son offre technique les moyens qu'il utilise pour atteindre cet objectif.
- Les chauffeurs mobilisés dans le cadre des prestations de transport routier doivent avoir suivi une formation à l'écoconduite, dispensée par un organisme ou un formateur agréé. Le titulaire est tenu de fournir, sur demande, les justificatifs attestant de ces formations. Il renseigne dans son offre technique les moyens qu'il utilise pour atteindre cet objectif.

➤ **Gestion écoresponsable des imprévus :** en cas de modification ou d'annulation partielle du voyage, ou d'imprévus dus à un prestataire (transporteur, hébergeurs et autres), le titulaire s'engage à proposer des alternatives conformes aux principes du développement durable (recours à des prestataires locaux, limitation des déplacements supplémentaires, etc.).

➤ **Documentation numérique :** l'ensemble des documents relatifs aux prestations (billets, programmes, autorisations, mémo prévu à l'article 2.6, bilan prévu à l'article 4.2, etc.) sera transmis prioritairement au format numérique afin de limiter l'usage de papier.

## ARTICLE 4. OBLIGATIONS PARTICULIERES DU TITULAIRE DU LOT 1

En complément des obligations prévues à l'article 8 du CCAP, les obligations suivantes sont également applicables au présent contrat.

### ■ 4.1. Suivi et assistance des groupes de voyageurs

Le titulaire désigne un référent permanent afin de veiller à la permanence et à la qualité de l'exécution du présent contrat. Le titulaire s'engage à désigner un suppléant en cas d'absence de cet interlocuteur. Tout changement d'interlocuteur devra être notifié sans délai à l'Université.

Le titulaire doit être en capacité de localiser en temps réel les voyageurs et de communiquer l'information à la demande de l'Université Lumière Lyon 2.

#### Assistance téléphonique :

Le titulaire met à disposition des groupes de voyageurs une assistance téléphonique sans frais et disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 afin de garantir une assistance aux voyageurs qui rencontreraient un incident en lien avec une prestation d'hébergement (surbooking, non prise en compte du prépaiement, différence de tarif par rapport au voucher, conditions d'hébergement insuffisante, etc.) ou de transport (grèves, incidents voyage, etc.) pendant son séjour.

Le coût de cette prestation est compris dans les frais de gestion appliqués par le titulaire.

### ■ 4.2. Suivi d'exécution : remise d'un bilan statistique et reporting

A chaque fin d'année universitaire, le titulaire remet un **bilan statistique des prestations réalisées** qui se décompose selon les catégories suivantes :

- Par service commanditaire de l'Université, en précisant la date de commande, la destination, le nombre de voyageurs, la durée du voyage, le montant HT et TTC de la prestation, le nombre de kilomètres parcourus et les émissions de CO<sub>2</sub>. (détaillées par déplacements).
- Par nature de dépense (transports routier/aérien/train/maritime, hébergement, autres prestations), en nombre et en volumes financiers avec indication du cumul sur l'année en cours.
- Pour les déplacements seulement : par transporteur, en précisant la destination, le coût HT et TTC par voyageur et les émissions de CO<sub>2</sub>.
- Pour les réservations d'hébergements seulement : par pays/ville en précisant le nombre de nuitées, les caractéristiques des hébergements réservés (hôtel, appart-hôtel, auberges de jeunesse, petits déjeuners, etc.), le coût HT et TTC par voyageur et les émissions de CO<sub>2</sub>.

Le bilan s'accompagne d'un **reporting précis sur les éléments suivants** :

- Qualité environnementale des prestataires retenus : part des prestataires (transport, hébergements, restauration et autres) engagés dans une démarche environnementale (label ou certification à l'appui) sur l'ensemble des prestataires retenus pour l'exécution des prestations.
- Taux de remplacement des moyens de transport les plus polluants : part des voyages/excursions pour lesquels les services prescripteurs de l'Université ont choisi le train ou le bus lorsque l'avion était autorisé ; part des voyages/excursions pour lesquels les services prescripteurs de l'Université ont choisi le train plutôt que le bus.
- Prestations effectuées et taux d'incident : volumétrie des prestations assurées et taux d'incidents constatés ainsi que les mesures correctives pour y remédier.
- Plan de progrès : suivi des indicateurs qui auront été définis entre les parties dans le cadre de la mise en œuvre du plan de progrès.

Ces éléments sont transmis à l'Université Lumière Lyon 2 annuellement au plus tard le 15 juin de chaque année. A défaut, le titulaire s'expose à l'application d'une pénalité prévue à l'article 13 du CCAP.

A la demande de l'une des parties, la remise de ces éléments donne lieu à une revue de contrat entre le titulaire et l'Université afin de faire un point sur l'exécution du contrat, commenter les données statistiques et identifier les points à améliorer notamment dans le cadre du plan de progrès prévu dans le CCAP.

Ces données peuvent également être demandées en cours d'exécution, de façon trimestrielle ou semestrielle. Dans ce cas, le titulaire s'engage à fournir ces données dans le délai prévu à l'article 6.3 du CCAP. A défaut, il s'expose à l'application d'une pénalité.

## ARTICLE 5. GARANTIES

### ■ 5.1. Demande de modification ou annulation d'une réservation à l'initiative de l'Université

Le titulaire s'engage à prendre en compte les demandes de modification et d'annulation émises par l'Université dans l'heure suivant cette demande à compter de sa réception.

**Nota : les demandes de modification doivent être portées exclusivement par la personne ayant validé le bon de commande initial. Le titulaire s'assure que c'est le cas avant de procéder à toute modification.**

Toute demande de modification, d'annulation partielle ou totale présentée par l'Université 18 heures ouvrées avant le début de la prestation<sup>2</sup> concernée doit être traitée sans frais supplémentaire de gestion par le titulaire.

Seule la différence de prix résultant de la modification ou de l'annulation est facturée à l'Université (prix des transporteurs, hébergeurs, etc.) ou le cas échéant, remboursée. Le titulaire s'engage, à ce titre, à

<sup>2</sup> Jours et heures ouvrés applicables au présent accord-cadre : du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

proposer des solutions permettant de minimiser au maximum, voire de supprimer, les éventuels frais d'annulation ou de modification pour l'ensemble des prestations susvisées ainsi que les frais liés aux préparations. Il indique dans son offre comment il entend atteindre cet objectif.

Le montant de cette différence est communiqué par le titulaire à l'Université.

Passé ce délai, le titulaire appliquera le forfait prévu au Bordereau des prix.

Nota : aucun frais ne pourra être facturé au titre d'une modification ou annulation avant l'émission du bon de commande au titulaire.

#### ■ 5.2. Modification ou annulation extérieure à la volonté de l'Université

En cas de retard ou d'annulation de transport (grèves, mouvements sociaux, perturbations météorologiques, etc.), le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour informer le responsable de la sortie de l'évolution de la situation en direct.

Le cas échéant, il s'engage à trouver une solution de substitution afin que la sortie ou le voyage ne soit pas annulé.

En cas d'annulation définitive, notamment par le transporteur, le titulaire effectue les démarches nécessaires et s'engage soit, à rembourser le montant intégral de la prestation (transport, hébergement et autres prestations) à l'Université Lumière Lyon 2 sous forme d'avoir ou par virement bancaire soit, à organiser les prestations à une date ultérieure sans aucun frais supplémentaire (en cas de demande de report par l'Université).

#### ■ 5.3. Modification ou annulation suite à une erreur dans la réservation par le titulaire

En cas d'erreur commise par le titulaire dans la réservation d'une prestation, le titulaire est tenu de prendre en charge la différence de prix en cas de hausse de prix lors de l'ajustement de la réservation ou de la réservation d'une nouvelle prestation.

En cas de baisse de prix, il est tenu de rembourser la différence à l'Université Lumière Lyon 2 sous forme d'avoir ou par virement bancaire.