

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

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

LOT 2 : Organisation des sorties sports de neige

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	ORGANISATION D'EXCURSIONS ET VOYAGES PEDAGOGIQUES
Lot 2	ORGANISATION DES SORTIES SPORTS DE NEIGE
Lot 3	DEPLACEMENTS INDIVIDUELS

Ce CCTP concerne uniquement le lot 2 : Organisation des sorties sports de neige.

ARTICLE 1. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

■ 1.1. Objet du lot n° 2

Ce lot a pour objet des prestations d'agence de voyages pour l'organisation des sorties et stages sportifs en montagne. Le Service Universitaire des Activités Physiques et Sportives (SUAPS) de l'Université Lumière Lyon 2 organise chaque année plusieurs sorties et stages de sports de neige pour les étudiants et les personnels.

■ 2.2. Prestations attendues

Les prestations attendues peuvent comprendre :

- Transports aller et retour ;
- Hébergement des étudiants et des enseignants ;
- Repas ;
- Transports urbains ;
- Visites et excursions ;
- Encadrement par des professionnels diplômés ;
- Forfaits de remontées mécaniques (assurance incluse) ;
- Location de matériel et équipements sportifs.

Les sorties et voyages sont organisés et encadrés par un ou plusieurs enseignants-accompagnateurs du SUAPS. 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.

Nombre de participants (à titre informatif) :

- Pour les étudiants : groupes généralement composés de 8 à 80 personnes ;
- Pour les personnels : groupes généralement composés de 15 à 53 personnes.

Nombre de sorties et voyages :

Le nombre de sorties et voyages organisé par an n'est pas défini de manière fixe. Le SUAPS organise généralement entre 3 et 8 sorties/voyages par an.

Durée des sorties et voyages :

La durée des voyages varie généralement entre 1 et 7 jours. Exceptionnellement, la durée pourrait être plus longue.

Les sorties peuvent se dérouler les jours de la semaine ainsi que les week-ends et jours fériés.

Destinations :

Les destinations des voyages sont en France métropolitaine et à l'étranger.

Les pays présentant des risques d'insécurité particuliers ou déconseillés par le service « France Diplomatie » du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères ne seront pas retenus pour des destinations de voyage.

ARTICLE 2. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

■ 2.1. Communication avec l'Université

Afin de pouvoir satisfaire les demandes du SUAPS, pour enregistrer ses commandes et pour remplir sa mission de conseil et d'accompagnement 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.

■ 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 le SUAPS et établissement d'un devis :

Le titulaire est contacté par courriel au fur et à mesure de l'identification des besoins par le SUAPS afin d'obtenir un devis. Le SUAPS communique 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) ;
- Le contenu des prestations demandées ;
- La référence du marché et du lot ;
- Le nom du responsable du voyage pédagogique.

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, 2 propositions en autocar et 1 en train).

- 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).

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 CO₂.

Les services prescripteurs du SUAPS 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 et ses coordonnées ;
- La référence du marché et du lot ;
- Le type de prestation demandée et son contenu (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 et le prix d'une assurance annulation ;
- 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.

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 de réserver effectivement les prestations proposées dans le devis et 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 et billets (transport, entrée, forfaits, etc.) :

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 de billets électroniques n'est pas possible, la mise à disposition des titres pourra être assurée soit sur le lieu de départ (aéroport, gare), soit par livraison à domicile au plus tard 3 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.

■ 2.3. Trajets et moyens transports

Les transports comprennent un trajet aller et un trajet retour, entre un lieu de départ et le lieu de séjour pour l'aller, puis du lieu de séjour vers le lieu de retour. Les lieux de départ et d'arrivée sont fixés à chaque demande de devis. Le titulaire s'engage toutefois à honorer les demandes de déplacements ne comprenant qu'un aller.

Les moyens de transport principaux sont le train et l'autocar.

L'utilisation de certains moyens de transports pourra être également être demandée (location de véhicule, transports en communs type métro, bus, etc.).

Dans sa recherche, 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.

Nota : compte tenu de la 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**

Le titulaire recourt à un voyageur proposant un service de transport collectif en autocar qui prendra directement en charge le groupe de voyageurs et 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 et garantit 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.

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

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. La location de véhicules sans chauffeur est susceptible d'être demandée par le SUAPS pour des excursions en petit groupe.

Le titulaire effectue la recherche, les réservations de véhicule avec ou 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 en gîtes ou en refuge. Il peut s'agir de réservations de chambres simples, doubles ou avec des capacités supérieures.

Dans sa recherche pour l'établissement du devis, le titulaire identifie plusieurs solutions disponibles sur le marché et leurs conditions tarifaires.

- **Caractéristiques des hébergements**

Pour les voyages destinés aux étudiants : les hébergements seront des chambres collectives (par exemple dans des établissements de type auberge de jeunesse ou résidences hôtelières). Chaque étudiant devra disposer 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 voyages destinés aux personnels : les hébergements seront individuels et idéalement équipés de sanitaires privatifs (WC + douche ou WC + baignoire). Les draps sont fournis.

Dans tous les cas, pour les accompagnateurs, les chambres seront de préférence individuelles, et idéalement équipées de sanitaires privatifs (WC + douche ou WC + baignoire). Les draps sont toujours fournis sur place par le prestataire d'hébergement.

Des demandes particulières pourront également être demandées lors de la demande de devis (lieu de l'hébergement, accès à une cuisine ou un lieu commun, etc.).

- **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 téléphonique 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 dans 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 la commande porte sur un hébergement avec demi-pension ou en pension complète, le déjeuner pourra être pris sous forme de panier repas à emporter.

Dans tous les cas, les repas seront composés de deux plats (une entrée et un plat ou deux sandwiches ou équivalent) et d'un dessert et/ou fromage, accompagnés d'une boisson.

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...).

Le SUAPS transmettra le nombre et le type d'allergies et régimes alimentaires des voyageurs.

■ 2.6. Autres prestations

Selon les besoins, des prestations pourront être ajoutées à la demande du SUAPS. Il s'agit principalement :

- De transports urbains (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.
- De matériels dédiés à l'exercice des sports de neige (skis, casques, bâtons, raquettes, etc.), de forfaits de remontées mécaniques : le titulaire effectue et garantit la commande du matériel et des forfaits ainsi que la délivrance des bons de réservation et titre dans un délai maximal de 4 jours avant le début des prestations.
- De cours ou sorties/excursions avec un ou des moniteurs : le titulaire effectue et garantit la réservation d'un moniteur selon les conditions présentées par le SUAPS.
- 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'Université.

■ 2.7. Remise d'un mémo voyage

Par ailleurs, le titulaire transmettra au plus tard 4 jours ouvrés avant le départ un mémo voyage au service demandeur 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 de l'article 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 CO₂, 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 CO₂ 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 (séjour en pension ou demi-pension), 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 CO₂ 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'imprévu dû 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, etc.) sera transmis prioritairement au format numérique afin de limiter l'usage de papier.

ARTICLE 4. OBLIGATIONS PARTICULIERES DU TITULAIRE DU LOT 2

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.

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, ...) 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 annuelle 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 nature de dépense (transport routier ou ferroviaire, hébergement, autres prestations), en nombre et en volumes financiers avec indication du cumul sur l'année en cours, les émissions de CO₂ émises et cumulées.
- Pour les déplacements seulement : par transporteur, en précisant la destination, le coût HT et TTC par voyageur, le nombre de kilomètres parcourus et les émissions de CO₂.
- 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 CO₂.

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 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 prestation¹ 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 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 préparatifs. 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 (en cas de demande de report par l'Université) sans aucun frais supplémentaire.

¹ Jours et heures ouvrés applicables au présent accord-cadre : du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

■ 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.