

Accord-cadre portant adhésion à un réseau Inter-CE et sur des prestations d'accompagnement à l'organisation de sorties.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Référence : **PFRH_2025_BRETAGNE_INTER-CE**

Procédure : adaptée relevant du 3° de l'article R 2123-1 du Code de la commande publique

Forme du marché : Accord-cadre à bons de commande



Table des matières

Article 1 : Parties au marché.....	4
Article 2 : Présentation du contexte du marché.....	5
2.1 Contexte.....	5
2.2 Objet du marché.....	5
2.3 Engagements réciproques.....	6
2.3.1 Engagement du titulaire.....	6
2.3.2 Engagement de l'acheteur.....	6
Article 3 : Contenu détaillé de la prestation d'adhésion à un réseau Inter-CE.....	6
3.1 L'adhésion à un réseau Inter-CE.....	6
3.1.1 La vente de billets, services et prestations.....	6
3.1.2 Les réductions proposées par le titulaire.....	7
3.1.3 La qualité des offres et des fournisseurs.....	7
3.1.4 Le catalogue de l'offre.....	7
3.1.5 La communication.....	7
3.2 Présentation des exigences du réseau Inter-CE.....	7
3.2.1 Le mode de service de billetterie en ligne.....	8
3.2.2 Le mode complémentaire de service de billetterie (hors outil en ligne)....	8
3.2.3 L'hébergement du service.....	8
3.2.4 La conformité et sécurité des données.....	8
3.2.5 Fichiers adhérents relevant de la SRIAS Bretagne.....	8
3.2.6 La langue.....	8
3.2.7 La monnaie.....	9
3.2.8 L'accessibilité du service de billetterie en ligne.....	9
3.2.9 La réalisation de paramétrages informatiques.....	9
3.2.10 L'espace personnel des bénéficiaires.....	9
3.2.11 Le service après-vente.....	9
3.2.12 Les modalités de commandes.....	9
a) Commande des agents bénéficiaires.....	9
b) Moyens de paiement.....	10
c) Frais de commande et de livraison.....	10
d) Livraison et délais de livraison.....	10
e) Modalités de remboursement des billets.....	10
f) La documentation/Formation.....	10
3.3 La création, la gestion et la vente des cartes d'adhésion.....	11
3.3.1 Les réductions par l'intermédiaire de la carte d'adhésion.....	11
3.3.2 La gestion des cartes d'adhésion.....	11
3.4 La réalisation de reportings.....	11

3.5 Le calendrier d'exécution.....	11
Article 4 : Contenu détaillé de la prestation d'accompagnement à l'organisation de sorties.....	11
4.1 État des lieux.....	11
4.2 Lieux d'exécution.....	12
4.3 Nature des prestations demandées.....	12
4.4 Nature des participants.....	12
4.5 Accompagnement délivré pour l'organisation de sorties.....	13
4.5.1 Établissement du devis de la sortie.....	13
4.5.2 La gestion des inscriptions.....	13
4.5.3 Réservation définitive.....	13
4.5.4 Information sur le déroulé de la sortie.....	13
4.6 Les transports utilisés.....	14
4.6.1 Transport par autocar.....	14
4.6.2 Autres modes de transport.....	14
4.7 Restauration.....	14
4.8 Gestion.....	14
4.9 Accompagnateur.....	14
4.10 Calendrier d'exécution.....	15
4.11 Report ou annulation de la sortie.....	15
4.11.1 Report ou annulation pour cause extérieure aux parties / cas de force majeure.....	15
4.11.2 Annulation par les agents.....	15
4.11.3 Annulation à l'initiative du titulaire.....	15
Article 5 : Prise en compte du développement durable.....	15

Article 1 : Parties au marché

Le pouvoir adjudicateur est l'État (préfecture Région Bretagne)

Le représentant du pouvoir adjudicateur (RPA) chargé de coordonner la passation du présent marché est le Préfet de Région, représenté par le Secrétaire Général pour les Affaires Régionales (SGAR) de Bretagne. Il est chargé de signer et de notifier le marché.

Acheteur : L'acheteur est la **plateforme régionale interministérielle d'appui à la gestion des ressources humaines (PFRH)** placée auprès du Secrétaire Général pour les Affaires Régionales (SGAR) de Bretagne.

La plateforme régionale interministérielle d'appui à la gestion des ressources humaines (PFRH) assure auprès des services de l'État en région, un rôle d'appui sur la base d'une offre de services qui s'articule autour des champs d'intervention suivants :

- attractivité de la fonction publique, mobilité, emploi public local
- formation interministérielle, développement des compétences
- accompagnement des transformations et des organisations de travail, qualité de vie et conditions de travail (QVCT), environnement de travail et action sociale interministérielle.

La plateforme régionale interministérielle d'appui à la gestion des ressources humaines (PFRH) placée auprès du SGAR de Bretagne est installée dans les locaux de la préfecture de région à l'adresse suivante :

Préfecture de Région
Secrétariat général pour les affaires régionales de Bretagne
Plateforme régionale interministérielle d'appui à la gestion des ressources humaines (PFRH)
3 rue Martenot
35000 RENNES

La section régionale interministérielle d'action sociale (SRIAS) Bretagne a pour mission de proposer des actions sociales novatrices et régionales à caractère interministériel, conformément aux orientations du Comité Interministériel d'Action Sociale (CIAS) et dans la limite des crédits alloués en vertu du décret n°2006-21 du 6 janvier 2006.

Son objectif est d'améliorer les conditions de vie des agents de l'État et de leurs familles à travers des actions sociales collectives et individuelles. Ces actions couvrent divers domaines tels que la restauration, le logement, l'enfance et les loisirs, ainsi que l'aide dans les situations difficiles.

La SRIAS Bretagne fonctionne par le biais de commissions qui se réunissent régulièrement pour recenser et analyser les besoins des agents.

La plateforme régionale interministérielle d'appui à la gestion des ressources humaines (PFRH) et la section régionale interministérielle d'action sociale (SRIAS) Bretagne sont chargées de l'exécution du marché. La PFRH pour l'exécution administrative (gestion des devis, des bons de commandes, des factures), la SRIAS Bretagne pour l'exécution opérationnelle (choix de la sortie, liste des participants,...)

Les agents bénéficiaires sont les agents de l'État (personnels actifs ou retraités et de leurs ayants-droits (conjoint, enfants ou toute personne autorisée) dont le ministère de rattachement a adhéré à

l'action sociale interministérielle, désignés par la publication annuelle d'un arrêté pour l'application de l'article 4-1 du décret n° 2006-21 du 6 janvier 2006, relatif à l'action sociale au bénéfice des personnels de l'Etat.

Le titulaire du marché est l'opérateur économique chargé de l'exécution des prestations du marché.

Article 2 : Présentation du contexte du marché

2.1 Contexte

La SRIAS Bretagne propose, à l'attention des agents de l'État actifs et retraités, éligibles à l'action sociale interministérielle, un certain nombre d'actions et de prestations à vocation sociale. Ces actions sont financées sur le programme 148 du ministère de la fonction publique.

La SRIAS Bretagne est compétente pour traiter de l'ensemble des actions collectives interministérielles dans les domaines de la culture, du sport et des loisirs.

Pour développer l'accès à la culture et aux loisirs, et depuis déjà quelques années, la SRIAS Bretagne a pris la décision de proposer à l'ensemble des agents actifs, retraités et de leurs ayants-droits de l'État en région Bretagne :

- des sorties dites collectives de type culturelles, touristiques, récréatives et/ou sportives ;
- une carte d'adhésion pour bénéficier de tarifs réduits sur de la billetterie (cinéma, spectacle...), des réductions chez certains commerçants (mode, vacances, voyages, restaurants...) et des ventes flash.

La SRIAS n'étant ni un comité d'entreprise ni une association, et ne disposant pas d'une régie afin de mettre en œuvre ces prestations, la décision a été prise d'engager un partenariat avec un prestataire de service pour :

- adhérer à un réseau « Inter CE » et de faire bénéficier les agents fonctionnaires de l'État (actifs et retraités et de leurs ayants-droits) des avantages du réseau « Inter CE » de son prestataire.
- bénéficier d'un accompagnement concernant l'organisation de sorties.

2.2 Objet du marché

Le présent accord-cadre a pour objet :

- L'adhésion à un réseau Inter-CE permettant aux agents ressortissants de la SRIAS Bretagne de bénéficier des avantages de ce réseau grâce à une carte d'adhésion
- L'accompagnement de la SRIAS à l'organisation de sorties.

Nature du marché : Services

Les modalités d'exécution sont décrites dans les cahiers des clauses administratives et dans le présent document.

Nomenclature principale (cpv):

85300000-2 Services d'action sociale et services connexes

79952100-3 Services d'organisation d'événements culturels.

2.3 Engagements réciproques

2.3.1 Engagement du titulaire

Il s'engage à :

- permettre à l'acheteur d'adhérer à un réseau Inter-CE.
- permettre l'accès aux agents bénéficiaires de la SRIAS Bretagne des avantages dudit réseau.
- assurer la gestion et l'inscription des personnes bénéficiaires au réseau Inter-CE.
- communiquer régulièrement à l'acheteur des informations sur ses activités, ainsi que sur la billetterie.
- fournir les reportings demandés.
- mettre en œuvre des actions de communication sur les offres proposées.
- co-organiser avec l'acheteur des actions de groupe, notamment : activités, événements ou week-ends culturels et de loisirs en faveur des agents quels que soient leurs revenus.

2.3.2 Engagement de l'acheteur

L'acheteur s'engage pour l'adhésion au réseau Inter-CE à :

- assurer la communication aux agents bénéficiaires (publication sur le site internet de l'État en région et diffusion des informations aux correspondants sociaux)
- communiquer aux agents bénéficiaires l'accès internet au réseau Inter-CE du titulaire
- mettre à disposition des agents bénéficiaires le bulletin d'adhésion à la carte d'adhésion et ses modalités d'adhésion
- que seuls les agents bénéficiaires aient accès au service de billetterie. Le titulaire pourra à tout moment demander vérification / confirmation à l'acheteur de la qualité d'agent bénéficiaire des personnes demandant la création d'un espace personnel sous le compte de l'acheteur.

L'acheteur s'engage pour l'accompagnement à l'organisation de sorties à :

- gérer conjointement les inscriptions avec le titulaire
- fixer le calendrier de transmission de la liste des participants

Article 3 : Contenu détaillé de la prestation d'adhésion à un réseau Inter-CE

L'acheteur souhaite adhérer au réseau « inter-CE » d'un prestataire, plateforme comprenant des offres promotionnelles, renouvelées en permanence permettant aux agents bénéficiaires de bénéficier dudit réseau.

Les fonctionnalités attendues du réseau « inter-CE » sont les suivantes :

- Vente de la carte d'adhésion
- Vente multicanal de billets, services et prestations

3.1 L'adhésion à un réseau Inter-CE

3.1.1 La vente de billets, services et prestations

Les prestations du marché ont pour objet l'adhésion à un réseau Inter-CE comprenant une multitude d'offres négociées, à tarifs préférentiels.

Les offres proposées devront au moins comprendre :

- offre culturelle : cinémas, musées, concerts, spectacles
- offre sportive : piscines, bowling, patinoire
- offre de loisirs : restaurants, parcs de loisirs, voyages
- des réductions chez certains commerçants (mode, vacances, voyages, restaurants...) et des ventes flash

Les offres devront être disponibles, au minimum pendant les vacances scolaires et les week-ends.

3.1.2 Les réductions proposées par le titulaire

Les offres proposées doivent s'effectuer sur les territoires suivants : la région Bretagne, les départements limitrophes, la France, l'étranger avec un minimum de 50 % des offres proposées sur la région Bretagne.

Le titulaire s'engage à ce que les offres commerciales des différents fournisseurs soient des offres avec des tarifs avantageux pour les agents.

Ces offres devront être moins chères que la même offre vendue en direct par le fournisseur.

3.1.3 La qualité des offres et des fournisseurs

Le titulaire s'engage à vérifier la qualité (existence, tarification, qualité de prestation) des offres proposées par les fournisseurs et la fiabilité (existence et santé financière) des fournisseurs.

Le titulaire s'engage à proposer une grande diversité d'offres et de fournisseurs afin de s'adapter aux nouveaux comportements des agents face aux enjeux environnementaux, sociétaux et d'accessibilité aux différents handicaps.

3.1.4 Le catalogue de l'offre

Le titulaire devra fournir un catalogue dématérialisé présentant l'intégralité de l'offre à la disposition de l'acheteur.

Le titulaire s'engage à communiquer régulièrement auprès des agents toute nouveauté (nouvelle offre, promotion etc).

3.1.5 La communication

Le titulaire met à disposition son réseau Inter-CE via un accès à son site internet.

La diffusion des offres est dématérialisée.

Le titulaire réalise des actions de communication sur les offres proposées (newsletter en ligne, outils d'emailing...).

Le titulaire s'engage à communiquer les modifications tarifaires, promotionnelle, d'annulation ou de report d'un événement, spectacle ou toutes autres informations concernant la billetterie et les prestations.

3.2 Présentation des exigences du réseau Inter-CE

Le réseau Inter-CE doit répondre aux exigences suivantes :

Facilité de navigation et d'utilisation :

L'accès aux billetteries et aux prestations devra être facilité pour les personnes bénéficiaires.

L'ergonomie et l'expérience utilisateur sont des facteurs déterminants dans le choix d'une solution de billetterie en ligne. Une interface bien conçue améliore la satisfaction des utilisateurs finaux.

La plateforme doit offrir une interface claire, intuitive et épurée, permettant aux utilisateurs de naviguer sans difficulté entre les différentes étapes du processus d'achat.

La plate-forme doit permettre à l'agent d'avoir accès à ses achats (billets, adhésions, abonnements...) et son historique d'achat via son compte agent.

Au niveau de l'offre de billetterie, l'outil pourra :

- décrire l'offre (nom, descriptif, visuel)
- préciser le fournisseur concerné : nom, adresse complète
- indiquer le tarif proposé par le titulaire
- indiquer la réduction proposée par rapport au prix public du fournisseur
- décrire les gammes de tarif (le cas échéant)
- indiquer la date limite d'utilisation du billet ou le jour (ou période) précis d'utilisation du billetterie

- permettre de visualiser le nombre de billets commandés
- permettre une recherche libre via un moteur de recherche
- permettre une recherche avancée par type d'offre, par localisation (ville, département, région)

Accessibilité et conformité aux normes d'accessibilité numérique :

La plateforme doit être accessible aux personnes en situation de handicap, en respectant les normes en vigueur. Cela inclut la compatibilité avec les lecteurs d'écran, des contrastes ajustables, ainsi que la navigation clavier, des interfaces adaptatives et des options de personnalisation.

La fonction facultative suivante peut être proposée :

- La visualisation interactive des sièges : La possibilité de choisir ses places grâce à une visualisation interactive des sièges en temps réel.

3.2.1 Le mode de service de billetterie en ligne

Le titulaire devra fournir impérativement un service de billetterie en ligne, permettant les commandes via internet.

Il devra permettre aux agents bénéficiaires de la carte d'adhésion de l'utiliser directement auprès de ses prestataires. La carte d'adhésion pourra être dématérialisée.

3.2.2 Le mode complémentaire de service de billetterie (hors outil en ligne)

Le titulaire propose un autre mode d'accès à l'offre de billetterie et aux services : par téléphone, par mail et un point de vente physique (guichet) sur le territoire de la région bretonne.

3.2.3 L'hébergement du service

Les prix du marché comprennent toutes les prestations nécessaires à l'hébergement de la solution et à ses évolutions.

Le titulaire doit respecter les directives de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) en matière d'hébergement, qu'il s'agisse de la protection des données à caractère personnel ou de la localisation de l'hébergement dans des pays tiers. En particulier, le titulaire s'engage à héberger les données dans un pays membre de l'Union Européenne.

3.2.4 La conformité et sécurité des données

La solution retenue devra être pleinement conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) - Règlement (UE) 2016/679. À ce titre, elle devra impérativement respecter les exigences suivantes :

- Une gestion rigoureuse et sécurisée des informations des bénéficiaires
- Le respect des droits des agents, notamment en matière de consentement et de portabilité des données.

Le recours à des sociétés externes pour gérer l'exploitation technique de la plate-forme est autorisée. Ces dernières sont soumises aux règles de la RGPD.

3.2.5 Fichiers adhérents relevant de la SRIAS Bretagne

Le titulaire s'engage à restituer le fichier adhérent de la SRIAS Bretagne en cas de cessation du marché. Il s'engage à utiliser le fichier adhérent à la demande de la SRIAS Bretagne afin de diffuser les informations sur les actions de la SRIAS Bretagne.

3.2.6 La langue

La langue utilisée sur le service de billetterie est le français.

3.2.7 La monnaie

La monnaie utilisée pour le paiement des commandes de billetterie est l'euro.

3.2.8 L'accessibilité du service de billetterie en ligne

L'outil de billetterie en ligne devra être accessible toute l'année 24h/24. La vérification de cette disponibilité pourra être faite à tout moment par l'acheteur.

Le titulaire est tenu de prévenir l'acheteur de toute indisponibilité du fait d'une maintenance de l'outil. En cas d'indisponibilité, le titulaire est tenu de rétablir le service sous 48h. Tout retard peut entraîner une pénalité pour retard telle que définie au CCAP.

Les services de réservation et après-vente, disponibles par téléphone, devront être accessibles toute l'année, en dehors des week-ends et des jours fériés (ou fermeture annuelle) et à minima, sur les heures ouvrées suivantes : 9h -18h.

3.2.9 La réalisation de paramétrages informatiques

Le titulaire devra proposer un service de billetterie qui offre la possibilité, a minima, de :

- réaliser des campagnes automatiques à des périodes clés (approche de la date de fin de validité la carte d'adhésion, lancement de nouvelle saison...)

- donner la possibilité d'éditer un duplicata de billet traçable avec le billet originel, tout en garantissant la sécurité et l'unicité de chaque billet.

- éditer des factures détaillées.

3.2.10 L'espace personnel des bénéficiaires

Le titulaire doit indiquer à l'acheteur les données dont il a besoin pour créer l'espace personnel des bénéficiaires.

Sur chaque espace personnel, le titulaire donnera la possibilité au bénéficiaire :

- d'enregistrer ses données personnelles complémentaires (coordonnées postales, téléphoniques)
- de passer des commandes
- de suivre l'avancée des commandes
- d'accéder à l'historique des commandes

L'agent bénéficiaire est seul responsable de la transmission et de la mise à jour de ses données personnelles.

La gestion des opérations et des transactions nécessitent que chaque agent se voit attribuer un compte agent respectif distinct permettant :

- un accès aux informations personnelles des agents : coordonnées, historique des achats.
- une visualisation de la politique d'échange, d'annulation, ou de remboursement pour chaque achat.

3.2.11 Le service après-vente

Le titulaire devra mettre à la disposition des agents, un interlocuteur dédié au service après-vente en cas de problème d'ordre administratif (renseignements, réclamations..) et d'ordre technique (conseil d'utilisation, résolution de problèmes d'accès ou de passation de commande...) sur les horaires définis à l'article 3.2.8 du présent document.

3.2.12 Les modalités de commandes

a) Commande des agents bénéficiaires

Les agents bénéficiaires ont la possibilité de passer plusieurs commandes en une seule fois et d'imprimer le récapitulatif des commandes. Le titulaire s'engage à envoyer le récapitulatif de la commande et une facture par mail à l'agent et toute autre information en lien avec la passation et le suivi de la commande.

b) Moyens de paiement

Le titulaire devra permettre aux agents bénéficiaires de payer :

- par carte bancaire
- par chèque
- par chèque culture / e-Pass Culture
- par espèces
- par chèques vacances / e-chèque vacance
- par prélèvement/virement

Le titulaire s'engage à sécuriser les modes de paiement.

c) Frais de commande et de livraison

Les frais relatifs à l'envoi des billets dématérialisés ou par courrier au domicile de l'agent ou toute autre adresse définie par lui seront entièrement à la charge de l'agent et ne feront l'objet d'aucune prise en charge financière par l'acheteur.

Pour chaque commande, le titulaire s'engage à faire apparaître de manière explicite les frais de commande et de livraison.

d) Livraison et délais de livraison

Le titulaire s'engage à assurer la livraison des billets en fonction des choix opérés par l'agent (billet papier, e-billet) a minima par courrier, par téléchargement ou par mail.

Les billets délivrés sous format dématérialisée devront être mis à la disposition de l'agent dans un délai maximum de 3 jours ouvrables que ce soit par téléchargement, par mail (billet imprimable par le bénéficiaire) ou par application smartphone.

Les billets délivrés par courrier devront parvenir à l'adresse souhaitée par l'agent lors de sa commande dans un délai de 5 jours ouvrés après validation de sa commande.

e) Modalités de remboursement des billets

Le titulaire s'engage à rembourser les billets à l'agent, lors des hypothèses suivantes :

- annulation de l'évènement ayant donné lieu à la réservation
- livraison sous quelque forme que ce soit, après la date de l'évènement ou la date limite d'utilisation

La non utilisation des billets du fait de l'agent quel qu'en soit le motif ne peut donner lieu à remboursement.

Le montant à rembourser par le titulaire à l'agent directement correspond au montant qui lui a été facturé frais de livraison compris. Le titulaire devra afficher clairement sur son outil en ligne ses conditions de livraison / remboursement / non remboursement à l'attention de l'agent.

Dans l'éventualité d'une erreur du titulaire, si le billet vendu par le titulaire s'avère plus cher que le prix du billet constaté chez le fournisseur, le titulaire s'engage à rembourser la différence à l'agent.

f) La documentation/Formation

Le titulaire s'engage à fournir à l'acheteur un manuel d'utilisation simple et visuel du service en ligne.

3.3 La création, la gestion et la vente des cartes d'adhésion

3.3.1 Les réductions par l'intermédiaire de la carte d'adhésion

La carte d'adhésion permet aux agents de disposer de réductions en la présentant à l'entrée de l'attraction concernée, lors de l'achat sur place d'un ticket d'entrée (cinémas, piscines, parcs d'attraction, musées).

3.3.2 La gestion des cartes d'adhésion

Le titulaire devra proposer une carte d'adhésion annuelle à chaque agent de l'État qui le souhaite. Cette carte d'adhésion peut être individuelle ou familiale.

Dans le cadre du présent marché, le titulaire sera chargé de la création, gestion et vente des cartes d'adhésion.

La gestion des cartes d'adhésion attendue se déclinera ainsi :

- réception des demandes accompagnées des pièces justificatives demandées aux agents
- contrôle des pièces justificatives
- enregistrement des agents
- réception et enregistrement des paiements des agents
- distribution et/ou mise à disposition de la carte d'adhésion

La vente de la carte d'adhésion devra se faire via plusieurs canaux : guichet physique, téléphone, courrier, en ligne via la plateforme Inter-CE.

Elle sera sous format physique obligatoirement et pourra éventuellement être disponible au format numérique (via un portefeuille numérique type apple wallet ou google wallet).

Le renouvellement de la carte d'adhésion est simplifié : possibilité de renouveler les cartes d'adhésion directement en ligne ou au guichet, avec envoi automatique de rappels aux agents.

Le paiement de la carte d'adhésion : multiplicité des modes de règlement : espèces, carte bancaire, chèque, virement, prélèvement, chèques vacances, chèques culture.

Le titulaire doit posséder au moins un guichet physique situé en région Bretagne.

3.4 La réalisation de reportings

Le titulaire s'engage à fournir à l'acheteur un reporting annuel quantitatif et qualitatif par département faisant apparaître la synthèse des adhésions (le nombre de personnes bénéficiaires : par ministère de rattachement).

Le titulaire doit être en mesure de fournir un reporting par activité et par service commandé au minimum une fois par an à la demande de l'acheteur.

3.5 Le calendrier d'exécution

La mise à disposition du réseau « inter-CE » et la mise en vente des billets doit intervenir au plus tard pour le **1er janvier 2026**.

Article 4 : Contenu détaillé de la prestation d'accompagnement à l'organisation de sorties

4.1 État des lieux

La SRIAS Bretagne propose aux agents bénéficiaires des sorties de type :

- circuits touristiques,
- parcs attractions, parcs aquatiques, musées, châteaux et tout autre type de lieu et monument historique et touristique ;
- spectacles et événements sportifs.

A titre d'exemple les précédentes sorties se sont déroulées aux endroits suivants :

-Brest (fêtes maritimes), Zoos et Parcs animaliers en Bretagne, Le Rocher Portail (nouvelle école des sorciers en Bretagne), le parc du Radôme de Pleumeur Bodou, visites des îles bretonnes, spectacle sur glace, Thalassothérapies.

Au titre de l'année 2024, la SRIAS Bretagne a organisé une dizaine (10) de sorties.
Chaque sortie a compté entre 50 et 300 participants.
Les sorties peuvent se dérouler à n'importe quel moment dans l'année.

Peu importe le type de sortie, il sera généralement prévu un repas (petit-déjeuner, déjeuner, dîner) ou un goûter.

Selon le type de sortie, une prestation de transport de personnes peut être demandée.

4.2 Lieux d'exécution

Les sorties se déroulent prioritairement sur l'ensemble de la région Bretagne ou les départements limitrophes. Exceptionnellement certaines sorties pourront être organisées sur le reste du territoire métropolitain.

4.3 Nature des prestations demandées

Le titulaire accompagne l'acheteur dans l'organisation de sorties.

1er scénario : L'acheteur a déjà décidé du type de la sortie. Il transmet au titulaire les caractéristiques de la sortie.

Le titulaire se charge ensuite de réaliser les prestations suivantes :

- transmission à l'acheteur du devis détaillé avec proposition des modes de transport et de la restauration
- gestion des inscriptions
- achat de billets auprès de l'organisateur
- réservation du transport et gestion de la restauration
- réalisation de la feuille de route à destination des participants et du chauffeur

2ème scénario : Le titulaire pourra aussi proposer des sorties qui devront être validées par l'acheteur. Le process sera le même que pour le scénario 1.

4.4 Nature des participants

Le titulaire s'assurera de disposer de toute information pouvant entraîner une attention particulière auprès de l'organisateur de l'évènement : personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite; groupes et âges d'enfants autorisés ou interdits (moins de 3 ans, de 4 à 12 ans, de 13 à 17 ans inclus). Ces informations doivent être indiquées dans le devis.

Les sorties organisées par le titulaire doivent dans la mesure du possible être accessibles aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

Le titulaire doit s'assurer que la prise en charge est adaptée à tous les participants inscrits, le cas échéant quelle que soit la nature du handicap (personnes à mobilité réduite, non-voyantes, sourdes, malentendantes et autres handicaps empêchant ou réduisant son autonomie).

Si ce n'est pas possible, le titulaire l'indique dans son devis. Il doit obtenir l'accord de l'acheteur sur le devis présenté.

4.5 Accompagnement délivré pour l'organisation de sorties

4.5.1 Établissement du devis de la sortie

Le titulaire indique à l'acheteur les caractéristiques de la sortie envisagée en précisant la nature exacte des prestations, à savoir :

- la date/période envisagée,
- la durée de la sortie,
- le(s) lieu(x) de départ et d'arrivée,
- le nombre prévisionnel de participants et leur typologie,

Le cas échéant :

- le nombre et la nature des repas,
- les lieux à visiter,
- les manifestations concernées,
- les modes de transport,

Le titulaire transmet son devis ou fait part de son incapacité à organiser la sortie dans les 10 jours ouvrés à compter de la saisine de l'acheteur.

4.5.2 La gestion des inscriptions

Le titulaire est chargé de la gestion des paiements restant à la charge des participants selon la/les modalité(s) proposée(s) (carte bancaire, virement ou chèque).

Le titulaire avertit l'acheteur du non-versement de la participation financière d'un participant.

4.5.3 Réservation définitive

Au plus tard cinq (5) jours avant la date de la sortie, l'acheteur communique la liste définitive des participants au titulaire.

L'acheteur se réserve la possibilité de remplacer un ou plusieurs inscrits avant le départ sans qu'aucune pénalité, supplément ou retenue ne soit appliqué.

Un agent non retenu initialement peut être contacté le jour même de la sortie par l'acheteur s'il y a désistement afin de ne pas perdre de place, le paiement peut alors se pratiquer sur place.

4.5.4 Information sur le déroulé de la sortie

Le titulaire établit une feuille de route exhaustive à destination des participants.

Elle comporte toute information utile et nécessaire à la bonne réalisation de la sortie :

- Le descriptif de la sortie : les lieux visités, les activités réalisées, les plages de temps libres ;
- Les éléments organisationnels : date de la sortie, heure de rendez-vous, numéro de téléphone du ou des conducteurs, la programmation des arrêts en cours de transfert et toute information utile à la bonne réalisation de la prestation ;
- les mesures et/ou restrictions à prendre en compte pour la visite de certains lieux, en particulier pour les lieux de culte, les tenues vestimentaires à proscrire, les ornements à éviter ou au contraire dont les participants doivent se munir, etc ;
- En cas de restauration pris en charge par le titulaire, le(s) menu(s) prévu(s).

Dès lors que la liste définitive des inscriptions est validée par l'acheteur, le titulaire remet à l'acheteur la feuille de route afin que celle-ci puisse la transmettre aux participants.

Le cas échéant, la feuille de route est également remise au(x) chauffeur(s).

En cas de modification de la feuille de route, le titulaire en avertit immédiatement l'acheteur pour validation.

4.6 Les transports utilisés

4.6.1 Transport par autocar

Le transport par autocar est à privilégier. L'autocar est à l'unique disposition du groupe de l'acheteur. Il est adapté à la distance, aux caractéristiques du groupe.

Sauf cas contraire explicité dans chaque fiche, l'autocar emprunte le parcours le plus rapide même s'il comporte des péages.

Le titulaire propose des autocars de tourisme grand confort répondant aux normes en matière de transport de voyageurs.

Sauf demande particulière de l'acheteur, les autocars utilisés pour le transport sont de taille adaptée au groupe, climatisés, équipés d'un système de vidéo, de sièges confortables, de toilettes propres en parfait état de fonctionnement avec les consommables sanitaires en nombre suffisant. Les toilettes sont à la disposition des participants.

Les autocars sont accessibles aux personnes handicapées.

Le chauffeur de l'autocar est responsable de la prise en charge des passagers et de leurs bagages. Le chauffeur entrepose les bagages dans les soutes. Il donne les consignes de sécurité avant le départ. En cas de panne des toilettes, au cours du voyage, le chauffeur doit, à la demande de l'accompagnateur ou des usagers, trouver une aire de repos sur le trajet, équipée de sanitaires et s'y arrêter pour pallier la défaillance des toilettes du car. Le coût du transport est précisé dans chaque devis.

4.6.2 Autres modes de transport

En cas d'impossibilité d'utiliser un autocar (temps, destination, route), une solution par voie ferroviaire peut être envisagée.

Pour le bon déroulement des sorties, le recours aux transports urbains ou par bateaux peut être proposé.

4.7 Restauration

Le titulaire organise la restauration au regard des indications fournies par l'acheteur dans la demande initiale sous la forme d'un petit déjeuner, d'un repas (sous format pique-nique ou restaurant à table) ou d'une collation.

En cas de repas au restaurant, il présente, à la validation de l'acheteur, un lieu de restauration qui s'inscrit logiquement dans le circuit de visite ou est situé au plus proche de l'objet de la sortie. Il indique le nom du restaurant

En cas de proposition de viande, dans l'entrée ou dans le plat principal, le titulaire s'assure que le restaurateur peut la remplacer par un poisson, une portion supplémentaire de légumes, une alternative végétarienne.

La proposition précise si les gastronomies locales et autres produits du terroir sont mis à l'honneur, ainsi que la cuisine fait maison.

Le titulaire s'assurera, dès que cela est possible, que le prestataire met en œuvre les dispositions définies à l'article 5 du présent CCTP.

4.8 Gestion

Les frais de gestion englobent l'ensemble des coûts administratifs afférents à l'organisation de la sortie (assurance, encaissement des contributions des participants, etc.)

Les frais de gestion sont indiqués dans chaque devis et sont en adéquation avec le prix contractualisé au BPU.

4.9 Accompagnateur

Le titulaire prévoit la gratuité pour les membres de la SRIAS Bretagne qui encadrent le groupe en accord avec les règles du site.

4.10 Calendrier d'exécution

Un planning des sorties sera élaboré conjointement entre le titulaire et l'acheteur.

Chaque sortie sera programmée au minimum 3 mois avant la date de la sortie.

4.11 Report ou annulation de la sortie

4.11.1 Report ou annulation pour cause extérieure aux parties / cas de force majeure

Lorsqu'une sortie ne peut avoir lieu, pour une cause extérieure aux parties (notamment cas de force majeure ou décision de l'autorité publique), le titulaire en informe immédiatement le pouvoir adjudicateur et propose le report à une autre date, dans les mêmes conditions financières.

Dans le cas où le report de la sortie prévue est impossible, elle est annulée.

En cas d'annulation d'un bon de commande pour événement extérieur et imprévu, le titulaire est en droit de demander à l'acheteur le versement d'indemnités correspondant aux frais de gestion déjà engagés par celui-ci pour l'organisation de la sortie. L'acheteur est en droit de demander au titulaire les justificatifs correspondants. Le titulaire rembourse les participations versées aux agents inscrits.

4.11.2 Annulation par les agents

Annulation plus de 15 jours avant la sortie : l'agent est redevable de 50 % du montant de la participation agent.

Annulation moins de 15 jours avant la sortie : l'agent est redevable de 75 % du montant de la participation agent.

Annulation moins de 8 jours avant la sortie : l'agent est redevable de 100 % du montant de la participation agent.

En cas de circonstances imprévisibles (maladie, accident), l'agent peut annuler sa présence à la sortie. Le titulaire rembourse la participation versée à l'agent inscrit sur justificatif.

4.11.3 Annulation à l'initiative du titulaire

Si le titulaire est dans l'incapacité d'assurer sa prestation, il en informe sans délai l'acheteur en indiquant les causes de sa défection

Le titulaire rembourse aux participants les sommes versées par ces derniers dans un délai qui ne saurait être supérieur à 8 jours à compter de l'information de l'annulation de la sortie.

Le titulaire rembourse à l'acheteur les avances éventuellement versées dans un délai qui ne saurait être supérieur à 8 jours à compter de l'information de l'annulation de la sortie.

Article 5 : Prise en compte du développement durable

Dans une volonté de protection de l'environnement, dans le cadre de ce marché, le titulaire s'engage à :

Au titre de l'accompagnement apporté pour l'organisation de sorties

- Transport : limiter les émissions de carbone dans le cadre des déplacements. Lorsque la situation le permet, le titulaire doit privilégier le transport de personnes au moyen de modes de transport alternatifs aux véhicules thermiques. Dès lors que le transport a lieu au moyen de véhicules motorisés, le titulaire doit encourager le recours à des véhicules à faibles émissions de gaz à effet de serre. Le titulaire prend en compte la réglementation en vigueur relative aux plans de protection de l'atmosphère.
- Alimentation (repas et/ou collation) : Le titulaire s'assure auprès de son restaurateur/prestataire dans la mesure du possible qu'il répond aux objectifs de la loi EGALIM (utilisation d'au moins 50% de produits durables et sous signe officiel de qualité et au moins 20% de produits bio) pour le repas et que la loi AGECE est respectée (notamment l'interdiction d'utiliser du plastique à usage unique : l'utilisation de bouteilles/vaisselle en plastique à usage unique et de contenants en plastique ou en polystyrène expansé est strictement interdite, autant que possible, le titulaire privilégie les emballages réutilisables aux emballages jetables)

Au titre de la prestation d'adhésion à un réseau Inter-CE

- mener une politique numérique écoresponsable. Cette politique englobe :
 - la réduction de la consommation d'énergie,
 - la prolongation de la durée de vie des équipements informatiques,
 - la réduction d'impression des supports papier et des pollutions et consommations d'énergies liées aux échanges de données dans le cadre du fonctionnement courant de l'entreprise (exemple dans le cadre de la gestion administrative de son activité avec l'émission des factures, des bons de livraison).

CCTP_Réf : PRFH_2025_BRETAGNE_INTER-CE

- la transmission des reportings au format dématérialisé (format.pdf ou équivalent) et/ou sur des supports en papier recyclé ou éco labellisé garantissant l'usage d'un bois issu de forêts gérées durablement (exemples : labels FSC, PEFC ou équivalent)

Pour objectiver les évolutions en matière de mesures environnementales, le titulaire établit chaque année une présentation sous forme de synthèse des actions menées, des mesures prises qui s'inscrivent dans une démarche d'amélioration pendant la durée du contrat et leurs effets, illustrée des données chiffrées significatives en année glissante sur les dites actions à l'occasion de la revue de contrat annuel.