



CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES (CCP)

Prestations de services d'agence de voyage dans le cadre des déplacements professionnels des agents de l'école nationale supérieure des arts décoratifs

Référence du marché : 2025AO000004

- ❖ Type de procédure : marché à procédure formalisée en application des articles R.2124-1 à R.2124-6 du code de la commande publique.
- ❖ Type de marché : Accord-cadre mono-attributaire à bon de commande en application des articles L2125-1, R2162-1 à R2162-14 du code de la commande publique.



SOMMAIRE

Article 1 – Présentation de l’acheteur public.....	3
Article 2 – Objet de la consultation :	3
Article 3 – Nature du marché et procédure de consultation	4
Article 4 – Pièces constitutives du marché	5
Article 5 – Obligations des parties contractuelle	5
5.1 - Obligations du titulaire.....	5
5.2 - Obligations de l’acheteur	6
Article 6 – Contenu des prestations et modalités d’exécution	7
6.1 - Dispositions générales.....	7
6.2 - Dispositif et service de réservation ONLINE	8
6.3 - Dispositif et service de réservation OFFLINE.....	11
Article 7 – Mise en œuvre et suivi du marché.....	15
7.1 - Interlocuteurs	15
7.2 - Formation et documentation	16
7.3 - reporting et suivi d’activité.....	16
Article 8 – Vérification des prestations	17
Article 9 – Dispositions financières et transparence tarifaire	18
Article 10 – Modalités de facturation et de paiement	19
Article 11 – Assurance :	20
Article 12 – Sous- traitante :	21
Article 13 – Pénalité	21
Article 14 – Clause environnementale.....	22
Article 15 – Confidentialité et discrétion professionnelle	23
Article 16 – Dispositif de vigilance	24
Article 17 – Modification en cours d’exécution.....	24
Article 18 – Conditions de résiliation.....	25
Article 19 – Gestion des litiges et recours	25
Article 20 – Dérogations au CCAG-FCS.....	25



Article 1 – Présentation de l’acheteur public

L'École nationale supérieure des Arts Décoratifs est un établissement public administratif d'enseignement supérieur relevant du ministère de la Culture, qui a pour mission la formation de haut niveau, artistique, scientifique et technique d'artistes et de designers, ainsi que la recherche.

Lieu de foisonnement intellectuel, créatif et artistique depuis plus de 250 ans, l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs propose dix spécialisations : Architecture intérieure, Art-Espace, Cinéma d'animation, Design graphique, Design objet, Design textile et matière, Design vêtement, Image imprimée, Photo-Vidéo, Scénographie. L'école accueille plus de 800 étudiants, français et étrangers.

L'école est fermée pendant 5 semaines durant la période estivale des congés scolaires (en général le mois d'août), et 15 jours durant la période de fin d'année à Noël.

Article 2 - Objet de la consultation :

Le présent marché a pour objet la fourniture de prestations de voyages liées à des déplacements professionnels. Le périmètre des prestations attendues portera sur :

- Billetterie de transport : réservation, émission et modification de billets de train individuel ou en groupe (ligne interrégionale, nationale, internationale), de billets d'avion (vols nationaux y compris DOM/TOM et internationaux), de billets maritime ou fluvial (pour véhicules et passagers) ;
- Hébergement : recherche, réservation et confirmation d'hôtels ou autres solutions d'hébergement, en France et à l'étranger, dans le respect des budgets définis et des critères de confort et de localisation. Pour les étudiants, l'auberge de jeunesse sera privilégiée ;
- Location de véhicules : mise à disposition de véhicules de location (courte, moyenne ou longue durée), en France et à l'étranger, incluant assurances et options nécessaires ;
- Services complémentaires : assistance ONLINE et OFFLINE, voyage de groupe, assurance voyage, visas et cartes d'abonnement, conseils en optimisation des déplacements, suivi et reporting des dépenses, ainsi que toute prestation concourant à la bonne exécution des missions professionnelles.

Code CPV : 63500000 – Services d'agences de voyages, de voyagistes et d'assistance aux touristes



Article 3 – Nature du marché et procédure de consultation

Type de marché et de procédure :

Le présent appel d'offres est passé suivant une procédure formalisée en application des articles R.2124-1° à R.2124-6°, du code de la commande publique limité à un maximum de 400.000 € HT sur la durée d'exécution totale du marché.

Le présent marché est un accord-cadre à bon de commande soumis aux articles L2125-1 et suivant du code de la commande publique et aux articles R2162-1 à R2162-14 du code de la commande publique.

Le marché est exécuté par émission de bon de commande successifs, selon la survenance des déplacements professionnels.

Allotissement :

Les prestations envisagées pour cette consultation ne permettent pas de scinder l'appel d'offres en lot. L'ensemble des prestations sont étroitement imbriquées et nécessitent une gestion coordonnée au sein d'un même système d'information et d'une même structure.

Durée du marché :

La durée du marché est d'un an à compter de sa date de notification et, reconductible 3 fois de manière tacite par l'acheteur public sans que la durée globale du marché n'excède 48 mois.

En cas de non-reconduction, l'acheteur public devra respecter un délai de préavis de trois mois avant la date d'achèvement de la période en cours.

Les bons de commande notifiés au titulaire dans le cadre de la part à commandes préciseront les délais d'exécution spécifiques de chaque prestation.

Variantes et tranches optionnelles :

Les variantes ne sont pas autorisées au titre de la présente consultation.



Interlocuteurs :

Pour l'exécution de cet accord-cadre, l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs est représentée par la direction des services de l'École :

- Pouvoir adjudicateur au sens du code de la commande publique : Directeur.ice de l'établissement ou son.s.a représentant.e ;
- Suivi administratif et financier du marché : chef du service financier et des achats de l'école nationale supérieure des arts décoratifs ou son adjoint ;
- Suivi technique des prestations : acheteur public de l'Ecole nationale supérieure des arts décoratifs ou chargé de voyage.

L'entreprise ou le groupement d'entreprises est désigné dans l'ensemble des documents par le terme "le Titulaire".

Article 4 – Pièces constitutives du marché

Les pièces contractuelles du marché sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans l'ordre de priorité :

- L'acte d'engagement (ou ARTRI₁) accompagné de ses annexes ;
 - Annexe financière « bordereau des prix unitaires » (Annexe N°1).
 - Annexe technique « cadre de réponse technique » (Annexe n°2)
- Le présent CCP à accepter sans modification daté et signé ;
- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fourniture et de services, approuvé par l'arrêté du 24 mars 2021.

Article 5 – Obligations des parties contractuelle

5.1 - Obligations du titulaire

Outre les éléments énoncés au présent document, le titulaire est soumis à une obligation de résultat dans l'exécution des prestations.

Le titulaire doit avoir pour objectif de réaliser des économies par négociation et recherche systématique des meilleures offres.

Le titulaire s'engage à tenir l'établissement informé de manière régulière sur l'exécution des prestations.



Le titulaire est le maître d'œuvre de l'ensemble des prestations à fournir. Il lui appartient, notamment, de conseiller l'acheteur pendant toute la durée d'exécution du marché, de l'avertir de toute difficulté qu'il pourrait percevoir et de manière générale d'assurer toutes les actions utiles et nécessaires à la réalisation des prestations qui lui sont confiées.

A ce titre, il doit :

- donner à l'acheteur les préconisations détaillées de l'environnement nécessaire à la mise en œuvre du marché, notamment en ce qui concerne le matériel informatique et les réseaux pour l'outil de gestion en ligne ;
- conseiller l'acheteur sur tout choix ou toute demande effectuée, dont il aurait connaissance et qui pourrait affecter les objectifs du marché ou avoir une incidence sur ses conditions de réalisation ;
- tenir l'acheteur informé des conditions de compatibilité des différentes versions de l'outil et prendre les mesures qui s'imposent en conséquence ;
- signaler dans tous les documents ou informations techniques qui lui seront communiqués par l'école nationale supérieure des arts décoratifs dans le cadre de l'exécution du marché, les incohérences, anomalies ou oublis, qui lui paraissent affecter le marché.

5.2 - Obligations de l'acheteur

À compter de la notification du marché subséquent, et afin de permettre au titulaire d'exécuter les prestations qui lui incombent dans les délais impartis, l'acheteur s'engage à :

- Désigner un représentant dûment habilité, disposant du pouvoir de décision nécessaire pour assurer le suivi des prestations et la coordination des relations avec le titulaire. En cas d'empêchement ou de défaillance de cet interlocuteur, l'acheteur s'engage à procéder à son remplacement.
- Remplir son obligation d'information en communiquant au titulaire, dans les meilleurs délais, tout élément, document ou renseignement utile à la bonne réalisation des prestations prévues au marché.
- Prendre toute disposition nécessaire pour faciliter la prise de connaissance, par le titulaire, des spécificités organisationnelles, techniques et fonctionnelles de l'établissement.



- Informer sans délai le titulaire, par tout moyen approprié et avec confirmation écrite, de tout événement, fait nouveau ou évolution susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution des prestations relevant du présent marché.

De manière générale, l'acheteur s'engage à maintenir, pendant toute la durée d'exécution du marché, une coopération active, transparente et régulière avec le titulaire, dans le respect des principes de loyauté et de bonne foi contractuelle.

Article 6 – Contenu des prestations et modalités d'exécution

6.1 - Dispositions générales

Le titulaire a pour objectifs principaux de :

- Automatiser et simplifier le processus de réservation (titre de transport, hôtellerie, etc....) avec un outil centralisé et unique ;
- Accompagner l'acheteur par une assistance souple et réactive ;
- Réduire et optimiser les coûts de gestion ;
- Rechercher systématiquement l'offre commerciale économiquement la plus avantageuse ;
- Apporter une qualité de service qui réponde au besoin de l'acheteur ;
- La prise en compte des déplacements de groupe (OFFLINE) ;
- Assurer le respect de la politique voyages ;
- Mettre à disposition de l'acheteur des outils de suivi ou de la documentation ;
- Proposer des modes de transport qui limitent l'impact sur l'environnement ;

Les prestations accessoires et complémentaires portent notamment sur :

- La gestion des déplacements de groupe (supérieur à 10 personnes) ;
- L'établissement et la gestion des visas ;
- L'émission de carte d'abonnement et la gestion de leur renouvellement ;
- Les réservations d'autocar avec chauffeur ;
- Les assurances éventuelles (hors rapatriement) ;
- L'acquisition et l'envoi de cartes membres pour certains établissements collectifs (ex : auberge de jeunesse).

Cette liste n'est pas exhaustive, d'autres prestations liées aux voyages peuvent apparaître durant la durée d'exécution du marché.



Sécurité des voyageurs :

Le titulaire pour la prestation relative au transport doit proposer un système proactif quant à la sécurité des voyageurs :

- information sur les pays à risque (sécurité, risque sanitaire, etc...) et mise à jour régulière sur l'outil de réservation ;
- mise à jour des compagnies aériennes blacklistées.

En cas d'indisponibilité sur les vols ou trains demandés, en cas de grève ou autres incidents, le titulaire s'engage à inscrire le voyageur sur une liste d'attente et/ou lui proposer un horaire ou un moyen de substitution.

Le titulaire assure également un service d'assistance aux voyageurs en cas de difficultés rencontrées avant ou pendant le voyage.

En cas de défaillance temporaire d'une agence, ou d'un correspondant, le titulaire s'engage à mettre en avant tout moyen nécessaire à l'exécution des prestations en cours de traitement.

Enfin une procédure particulière doit être mise en place au bénéfice des personnes à mobilité réduite afin de répondre au mieux à leurs contraintes.

6.2 - Dispositif et service de réservation ONLINE

L'accès à ce dispositif de réservation, qui sera utilisé en priorité par les chargés de voyage de l'école nationale supérieure des arts décoratifs est gratuit.

Ce service permet de réserver depuis un portail unique, l'ensemble des prestations prévues dans le présent marché (émission de titres de transport, nuitée d'hôtel, gestion des bagages, réservations d'hébergement, location de véhicules, etc...).

A titre d'illustration, le système doit pouvoir permettre aux chargés de voyage de réserver dans un seul et même dossier un billet de train pour Paris-Perpignan, louer une voiture à Perpignan, réserver une chambre à Barcelone, rendre la voiture à Madrid le soir du deuxième jour, et réserver un vol retour en avion Madrid-Paris.

L'accès à l'outil ONLINE doit être assuré 24/24 h, toute l'année et être accessible avec TOUS navigateurs web avec une authentification sécurisée. L'outil de réservation devra respecter les normes d'accessibilité issues du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).



L'outil de réservation devra être fiable et performant, et permettre à ce titre :

- redondance et sauvegarde
- Mise à jour régulière sans interruption de service
- Sécurité des données : conformité RGPD, stockage sécurisé des P-J, etc...)

En cas d'indisponibilité temporaire de l'outil, le titulaire met en place un « service relais » hors ligne appliquant les mêmes tarifs que les prestations en ligne.

En termes de fonctionnalité, l'outil devra permettre :

- La recherche et réservation au sein d'un seul outil avec possible réservation multimodale (train, avion, hôtel, voiture, etc...);
- La possibilité de réserver avec des profils voyageurs, la gestion de ces profils et la création de profil « invité » ponctuel ;
- La possibilité de mettre en place des niveau de validation hiérarchique, et la traçabilité des actions et des validations dans l'outil ;
- La prise en compte de la politique voyageur et ses potentielles actualisations (2^{ème} classe systématique en train, classe économique en avion sauf si la durée du trajet est supérieure à 7h, alerte de dépassement du montant réglementaire de la nuitée) ;
- Un suivi optimal, en direct des réservations effectuées dans la plateforme.

Le titulaire s'engage à inciter à utiliser le mode ONLINE pour toutes les transactions qui le permettent. Un dossier initié en mode ONLINE doit pouvoir être complété OFFLINE (par exemple si la demande devient complexe et/ou une indisponibilité technique de l'outil et/ou l'accès devient impossible à l'outil informatique par les chargés de voyage absents temporairement) si nécessaire et inversement dans une moindre mesure, un dossier initié OFFLINE doit pouvoir être complété ONLINE.

Billetterie :

Le mode ONLINE fournit aux chargés de voyage l'accès à tous les tarifs de train (ligne nationale ou interrégionale), avions en France, en Europe, ou à l'international disponibles classés par ordre de prix croissant.

Les propositions affichées reflètent l'intégralité de l'offre disponible sur le marché, y compris pour les billets à contrainte et ceux des compagnies aérienne low-cost, et offre la possibilité de proposer des horaires flexibles.

Il est chargé de négocier des tarifs préférentiel et de vérifier que les nouveaux tarifs sont disponibles dans les systèmes de réservation.

Les conditions de modifications, annulation, remboursement du billet sont indiquées sur la confirmation de réservation.



Les chargés de voyages reçoivent une confirmation de réservation et le missionné reçoit les billets directement sur son adresse électronique préalablement renseignée dans son profil voyageur.

Le missionné a la possibilité de retirer son billet sur les bornes SNCF ou au guichet de la gare pour le train selon le numéro de dossier attribué lors de la réservation.

Le missionné a la possibilité de retirer son billet sur les bornes d'enregistrement de l'aéroport ou au guichet de la compagnie pour l'avion selon le numéro du vol attribué lors de la réservation.

Hébergement :

Les offres de réservations hôtelières doivent être compatibles avec la politique voyageur de l'école, et les tarifs sont présentés dans un ordre qui privilégie les tarifs les plus économiques par ordre croissant.

Le titulaire met en place une signalétique (exemple : feux vert / feux rouge) liée au respect de la politique voyageur de l'école (2nd classe train, classe économique en avion, montant nuitée)

Le titulaire est chargé de négocier les meilleurs tarifs auprès des hôteliers et de s'assurer que les nouveaux tarifs sont bien disponibles dans le système de réservation.

Le titulaire doit garantir la proposition fournie pour le compte du voyageur. Ainsi, les voyageurs ne doivent, subir d'annulation de réservation, de changement de réservation, ou d'indisponibilité de chambre lors de leur arrivée à l'hôtel.

Les réservations hôtelières doivent être obligatoirement réalisées sans avancement de frais par le voyageur.

A ce titre, les nuitées intègrent les petits-déjeuners et la taxe de séjour.

En ce qui concerne la délivrance des vouchers, la confirmation de réservation de l'hôtel qui doit être envoyée aux chargés de voyages ainsi qu'aux missionnés sur son adresse électronique préalablement renseignée dans son profil, se matérialise par un bon de réservation (voucher) qui mentionne :

- Le nom de l'hôtel ;
- L'adresse de l'hôtel ;
- Les coordonnées de l'hôtel ;
- Les dates concernées ;
- Le détail de la prestation (chambre simple, lit double, etc...) ;
- Le prix de la nuitée (petit-déjeuner inclus) ;
- Les numéros d'assistance (hotline) en cas d'incident.



Le titulaire dispose d'un délai de 4h pour émettre le voucher une fois que la proposition est validée par l'école. En cas d'urgence, c'est-à-dire d'une réservation pour le soir même, le titulaire s'engage à transmettre le voucher dès validation de l'école.

Le titulaire doit fournir durant la durée d'exécution du marché, un catalogue complet de l'offre hôtelière, avec un référencement qui doit pouvoir être mis à jour régulièrement en permettant l'ajout de nouvelle structure hôtelière.

Gestion des annulations et des modifications

La plateforme permet de gérer en direct

- Le traitement des changements de date ou de lieu de mission
- Le traitement des annulations de mission

Assistance téléphonique :

Le titulaire met à disposition de l'acheteur une assistance téléphonique concernant l'outil de réservation en ligne. Cette assistance devra être réactive, compétente et répondre aux questions des chargés de voyage de l'école vis-à-vis des problèmes qu'ils rencontrent et leur fournir une solution dans un délai raisonnable (cf. engagement de service mis en avant dans le candidat dans son offre).

Le titulaire s'engage à assurer, pendant toute la durée du marché, une stabilité des personnels affectés à l'exécution des prestations pour les activités online (assistance technique, support plateforme).

Le titulaire s'engage à garantir la continuité de service en cas de remplacement, en assurant un recouvrement ou transfert de compétences suffisant pour éviter toute rupture dans la qualité ou la réactivité du service.

6.3 - Dispositif et service de réservation OFFLINE

Le titulaire s'engage à maintenir un mode d'échanges Off-Line sur toute la durée du marché.

Ce service de réservation OFFLINE est gratuit et accessible au minimum du lundi au vendredi de 08h 00 à 19h 00, par téléphone ou courriel.

Le titulaire doit mettre à la disposition de l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs une équipe identifiée, dédiée, formée, réactive et efficace, et sachant parfaitement parler le français. Le titulaire doit conseiller les chargés de voyage de



L'École nationale supérieure des Arts Décoratifs sur le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse.

Le titulaire s'engage à assurer, pendant toute la durée du marché, une stabilité des personnels affectés à l'exécution des prestations pour les activités offline (cellule de réservation, relation clientèle, facturation).

Le titulaire s'engage à garantir la continuité de service en cas de remplacement, en assurant un recouvrement ou transfert de compétences suffisant pour éviter toute rupture dans la qualité ou la réactivité du service.

Il communique à l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs l'organisation et les moyens affectés à la gestion des prestations. Il doit démontrer qu'avec l'organisation proposée, un suivi et une parfaite connaissance des dossiers sont garantis.

L'interlocuteur doit se rendre disponible et être force de proposition tout au long de l'échange.

Comme pour l'hébergement en ONLINE, les nuitées intègrent les petits-déjeuners et la taxe de séjour.

Pour les voyages à l'étranger, le titulaire informe le demandeur des formalités à accomplir (visa) et plus généralement des conditions particulières à satisfaire (vaccination, ...).

Le titulaire s'engage sur un taux moyen de traitement d'appels téléphoniques d'au moins 90%, décrochés en moins de 60 secondes par un opérateur.

Les cartes d'abonnements (aériennes ou ferroviaires) doivent être proposées systématiquement par le titulaire dès lors qu'un voyageur utilise fréquemment les transports aériens ou ferroviaires. Le titulaire doit régulièrement lister les grands voyageurs afin de leur proposer les différentes cartes.

Billetterie :

Le mode OFFLINE est strictement réservé aux prestations qui ne peuvent pas se traiter par le mode ONLINE. Il est entendu que l'offre OFFLINE est une réservation qui s'effectue par téléphone ou courrier électronique.

Pour chaque demande de devis, le titulaire identifie tous les moyens de transport disponibles sur le marché, leurs conditions tarifaires et leurs horaires respectifs, notamment auprès des transporteurs ferroviaires et des compagnies aériennes traditionnelles et celles à bas coût dites « Low cost ». Il s'engage à rechercher



systématiquement les tarifs les plus bas applicables, au moment de la pré-réservation y compris parmi les offres promotionnelles et billets à contraintes des transporteurs.

Le titulaire ne doit en aucune manière favoriser d'une manière ou d'une autre une compagnie aérienne, ferroviaire, maritime ou de transport par route au détriment des autres compagnies.

Chaque devis doit faire apparaître clairement :

- le numéro de réservation (ou de dossier),
- le détail des prestations
- les conditions qui s'attachent au prix du titre de transport (horaire, escale, durée du voyage ...),
- Le délai maximum entre la pré-réservation et la réservation définitive
- les contraintes d'utilisation, d'annulation, de modifications et de pénalités associées au billet,
- le nom du transporteur, la carte d'abonné le cas échéant,

L'envoi par les chargés de voyage de l'école du bon de commande au titulaire vaut acceptation de l'offre proposée.

Hébergement :

Le titulaire s'engage à proposer une réservation hôtelière aux chargés de voyage qui en font la demande, en recherchant systématiquement les tarifs les plus bas applicables et en appliquant les modalités liées à la politique de voyage de l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs.

Toute réservation Off-Line exécutée par les chargés de voyage feront l'objet d'un bon de commande à transmettre au titulaire pour être considérée comme un engagement de la part de l'école nationale supérieure des arts décoratifs.

Les échanges entre le titulaire et le demandeur s'effectuent par téléphone ou courriel. Le titulaire doit transmettre les offres au maximum 1 jour ouvré après la formulation du besoin et traiter l'envoi du voucher dans un délai de 4 heures ouvrées après réception de la validation (transmission du bon de commande par les chargés de voyage de l'école).

Pour chaque demande de devis, le titulaire identifie tous les hôtels ou centres d'hébergement collectif pour les groupes, disponibles dans un périmètre de 30 mn par le moyen de transport le plus adapté, autour du lieu de la mission.



Le titulaire devra proposer pour les réservations de nuitée OFFLINE, au minimum 3 établissements différents pour chaque dossier. À titre exceptionnel, en cas de situation de saturation du parc hôtelier (salons professionnels, manifestations sportives...) ou d'absence d'offres, le nombre d'établissements proposés pourra être réduit à 2 ou à un seul établissement.

Les prestations proposées par le titulaire doivent comprendre un confort minimal (ex : salle de bain privée pour les hôtels/appartement hôtels). Dans le cas où un hôtel, appartement hôtel, centres d'hébergement collectif ne répondrait pas au confort minimal requis ou dans le cas d'insatisfactions remontées à plusieurs reprises par les agents, l'hôtel / appartement locatif/centres d'hébergement collectif doit être immédiatement retiré du catalogue proposé à l'acheteur.

Chaque devis doit faire apparaître clairement :

- le choix d'hôtels/appartements hôtels/centre d'hébergement collectif avec le niveau de gamme correspondant (ex : 1 *, 2 *, 3 *, etc...);
- la localisation des hôtels /appartements hôtels /centre d'hébergement collectif au lieu de destination finale du voyageur ;
- l'offre de prix compétitifs, le délai maximum entre la pré-réservation et la réservation effective ;
- les contraintes d'utilisation (ex : heure d'arrivée, parking, ...), d'annulation, de modifications et de pénalités ;
- le nombre de nuitées.

Le titulaire doit dans tous les cas informer le voyageur des distances, et donc des temps de trajet moyens, ainsi que les moyens de déplacements possibles entre l'aéroport/la gare d'arrivée, et l'hôtel/l'appartement hôtel/le centre d'hébergement collectif et le lieu de destination finale du voyageur.

Les réservations hôtelières doivent être obligatoirement réalisées sans avancement de frais par le voyageur.

La confirmation de réservation de l'hôtel doit être envoyée aux chargés de voyages et mentionne :

- Le nom de l'hôtel ;
- L'adresse de l'hôtel ;
- Les coordonnées de l'hôtel ;
- Les dates concernées ;
- Le détail de la prestation (chambre simple, lit double, etc...);
- Le prix de la nuitée (petit-déjeuner inclus) ;
- Les modalités d'annulation et de modification ;
- Rappel du respect de la politique voyageur.



Lorsque la proposition de réservation est acceptée par les chargés de voyage, le titulaire dispose de quatre heures pour émettre le voucher. Ce dernier précise :

- Le nom de l'hôtel ;
- L'adresse de l'hôtel ;
- Les coordonnées de l'hôtel ;
- Les dates concernées ;
- Le détail de la prestation (chambre simple, lit double, etc...) ;
- Le prix de la nuitée (petit-déjeuner inclus) ;
- Les numéros d'assistance (hotline) en cas d'incident.

Ce voucher est envoyé aux chargés de voyage de l'école ainsi qu'aux missionnés directement via les adresses électroniques renseignées dans leur profil voyageur.

Autres prestations

A la demande de l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs le titulaire doit assurer les prestations suivantes :

- l'établissement des visas ;
- l'émission de carte d'abonnement et leurs renouvellement
- la possibilité de souscrire une assurance annulation ;
- les voyages de groupes (au-delà de 10 personnes) ;
- les réservations d'autocar avec chauffeurs.
- L'acquisition et l'envoi de cartes membres pour certains établissement collectif (ex : auberge de jeunesse).

Pour rappel, cette liste n'est pas exhaustive, d'autres prestations liées aux voyages peuvent apparaître durant la durée d'exécution du marché.

Article 7 - Mise en œuvre et suivi du marché

7.1 - Interlocuteurs

Au plus tard dans les quinze (15) jours calendaires qui suivent la notification du marché, l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs désigne les représentants de la direction, les chargés de voyage et les valideurs ; de même, le titulaire désigne le ou les responsables, seuls interlocuteurs de l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs.

Dans un délai de huit (8) jours à compter de la notification au titulaire du présent marché, le titulaire et la direction de l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs



organise une réunion de préparation pour définir les modalités pratiques du déroulement du marché.

Des réunions peuvent se tenir en cours d'exécution du marché, le titulaire est tenu d'y assister ; ces réunions sont fixées aux dates et heures en accord entre le titulaire et l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs.

7.2 - Formation et documentation

Le titulaire s'engage à mettre en place au profit de l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs des formations à l'intention des chargés de voyage afin de leur présenter le fonctionnement du marché en modes OFFLINE et ONLINE.

Ces formations sont à délivrer sur place et ne donnent pas lieu à facturation.

Les supports de formations sont communiqués sur support physique (papier ou support numérique) aux participants à l'issue des formations et disponibles sur demande.

Le titulaire doit fournir un « kit de formation » pour permettre d'assurer, en interne, la formation de l'ensemble des agents en fonction de leurs degrés d'intervention :

- Plaquette « chargé de voyages » sur les éléments techniques nécessaires aux opérations de pré-réservation et de réservation ;
- Plaquette « valideur » sur les éléments nécessaires aux opérations de validation ;
- Procédure permettant de planifier le voyage d'un agent ou d'un invité par le chargé de voyages, et sa transmission au valideur ;
- Procédure pour réserver un billet low cost ;
- Gestion des profils (valideur, chargé de voyages, voyageurs...).

Les plaquettes sont fournies aux formats pdf. La documentation est mise à jour par le titulaire en fonction des évolutions éventuelles et mises à disposition sur l'outil de réservation.

7.3 - Reporting et suivi d'activité

Le titulaire fournit à l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs des états récapitulatifs de synthèse et des données statistiques permettant l'analyse de l'ensemble des dépenses, sur demande et au moins une fois par an.

Les fonctionnalités du reporting fourni par le titulaire permettent a minima de suivre les dépenses par voyageur, par direction, par service, par nature de dépense (air, fer, mer, voiture, hébergement, etc...), par période, en comparaison d'une période à l'autre.



Les statistiques doivent permettre de connaître les dépenses par hôtel, par chaîne hôtelière, par ville, par grande ville la plus proche du lieu d'hébergement. Les reportings doivent permettre de connaître les dépenses en montant, en nombre de nuitées, d'établir une cartographie détaillée des durées de séjour par destination.

Ces statistiques doivent également permettre d'indiquer le coût carbone des déplacements et voyages réalisés par l'Ecole sur la période donnée.

Le titulaire doit fournir tous les trimestres, un récapitulatif de toutes les anomalies et des problèmes rencontrés par les chargés de voyage et/ou les valideurs sur :

- l'utilisation de l'outil de réservation On-Line ;
- les natures et typologies de dysfonctionnements (ex : annulations des réservations, réservations de dernière minute, non respects de la politique voyage, non respects des tarifs négociés, ...) et les correctifs apportés.

Ces prestations ne donnent pas lieu à facturation.

Article 8 - Vérification des prestations

Les prestations faisant l'objet du marché sont soumises à des vérifications quantitatives et qualitatives, destinées à constater qu'elles répondent aux stipulations du présent marché.

L'acheteur se réserve le droit de procéder à toute vérification du bon déroulement et de la conformité des prestations exécutées par le titulaire, que ce soit :

- lors de la passation des commandes,
- pendant l'exécution des prestations (réservations, assistance, facturation),
- et a posteriori, lors de la remise des rapports ou des factures.

Ces vérifications visent à s'assurer du respect des exigences techniques, fonctionnelles et contractuelles prévues au marché et peuvent porter notamment sur :

- la pertinence des propositions tarifaires et la conformité avec les conditions annoncées (commissions, remises, taxes incluses, etc.) ;
- la qualité des réservations effectuées (adéquation avec la demande, respect de la politique de voyage, confirmation des prestations dans les délais) ;
- la disponibilité et la fiabilité de la plateforme de réservation (tests d'accès, rapidité, disponibilité, taux de réussite des transactions) ;
- la réactivité et la qualité de l'assistance (temps de réponse, résolution des incidents, suivi des réclamations) ;



- la conformité du reporting et de la facturation (exactitude des montants, traçabilité, détail des frais d'agence, intégration comptable, cohérence avec le BPU).

Article 9 – Dispositions financières et transparence tarifaire

Les prix sont établis en euros.

Les prix du présent marché sont unitaires et sont définis dans le bordereau des Prix Unitaires (BPU), qui constitue la base contractuelle de référence.

Le prix correspond :

- aux commissions, frais de service ou marges appliqués par le titulaire sur le prix public des titres de transport, d'hébergement et des prestations associées ;
- aux frais de traitement éventuels liés à la réservation, la modification ou l'annulation d'un dossier.

Le titulaire s'engage à respecter strictement les conditions tarifaires indiquées dans le BPU.

Toute prestation commandée sera facturée selon le prix unitaire correspondant au type de service (billet de train, avion, location de véhicule, nuitée, visa, etc.) et selon le canal de réservation (online ou offline).

Révision du prix :

Les prix du BPU sont fermes pour la première année d'exécution du marché.

En cas de reconduction tacite ils sont révisés annuellement, à la date anniversaire du marché, selon la formule suivante :

$$P_n = P_o \times (I_n / I_o)$$

Où :

P_n = commission ou frais révisé à la date de révision,

P_o = commission ou frais initial figurant au BPU,

I_n = dernier indice connu à la date de révision

I_o = indice de référence à la date d'établissement de l'offre.

L'indice de référence est l'indice des prix de production des services français aux entreprises françaises – Activités des agences de voyage, voyagistes, services de



réserve et activités connexes (CPF 79 – BtoB), publié par l'INSEE (ou tout indice qui viendrait s'y substituer).

L'évolution annuelle de la commission est plafonnée à +3 %.

Délai de paiement :

Le règlement des sommes dues au titulaire au titre du présent marché interviendra dans un délai global de trente (30) jours à compter de la date de réception de la facture par l'acheteur, sous réserve que le service fait ait été constaté.

Le point de départ du délai de paiement est la date de réception de la facture conforme, transmise selon les modalités définies par l'acheteur (notamment via le portail Chorus Pro).

En cas de retard de paiement au-delà de ce délai, et sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire, le titulaire bénéficie de plein droit :

- du versement d'intérêts moratoires, calculés sur la base du taux de l'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente, majoré de huit (8) points de pourcentage,
- ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros, conformément à l'article L.2192-13 du Code de la commande publique et au décret n° 2013-269 du 29 mars 2013.

Article 10 - Modalités de facturation et de paiement

Les factures doivent être transmises au fil de l'eau au service financier de l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs. Le titulaire transmettra mensuellement, un fichier récapitulatif des commandes effectuées (mission, date, missionné, montant, etc...)

Les avoirs sont émis rapidement par le titulaire et portent la référence des factures desquelles ils sont déduits.

Les factures et les avoirs transmis à l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs par le titulaire du marché portent sur les prestations exécutées pour chaque demande.



Les frais d'agence, tels que reportés dans le Bordereau des Prix Unitaires apparaissent distinctement sur la facture.

Le paiement s'effectue selon les règles de la comptabilité publique, par virement administratif, sur le compte bancaire ou postal du titulaire dont les coordonnées figurent sur l'acte d'engagement et dont un original est fourni à l'administration.

Les factures et avoir sont déposées obligatoirement sur chorus en utilisant :

- le numéro Siret de l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs : 197534704 00014 ;
- Le code service afférent à la commande ;
- Le numéro du bon de commande.

Les factures et les avoirs portent les indications suivantes :

- adresse et dénomination juridique exacte du titulaire du marché, telles qu'elles figurent au registre du commerce ;
- numéro et date du marché ;
- numéro et date du bon de commande ;
- récapitulatifs du contenu de chaque commande ;
- montant hors-taxes des prestations effectuées ;
- taux et montant de la TVA avec le numéro intra-communautaire ;
- montant total TTC dont le paiement est demandé ;
- numéro de compte bancaire ou postal tel que précisé à l'acte d'engagement.

Article 11 - Assurance :

Le titulaire est tenu de souscrire et de maintenir en vigueur, pendant toute la durée d'exécution du marché, les assurances nécessaires à la couverture de sa responsabilité civile et professionnelle à raison des dommages de toute nature, matériels, immatériels ou corporels, causés à l'acheteur ou à des tiers du fait de l'exécution des prestations.

Dans un délai de quinze 15 jours à compter de la notification du marché, et avant tout commencement d'exécution, le titulaire transmettra à l'acheteur une attestation d'assurance en cours de validité, émanant de sa compagnie d'assurance, qui mentionne les éléments suivants :

- la nature des garanties souscrites ;
- leur étendue territoriale ;



- le montant des garanties ;
- et la période de validité de la police.

Le titulaire s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée du marché et à les renouveler à chaque échéance, sans discontinuité.

À tout moment, sur simple demande de l'acheteur, le titulaire devra produire, dans un délai de quinze 15 jours, une attestation à jour justifiant du maintien effectif de ces assurances.

Toute modification, suspension ou résiliation de la police d'assurance devra être signalée sans délai à l'acheteur.

Article 12 - Sous- traitance :

En application de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance, telle que modifiée, le titulaire peut sous-traiter une partie des prestations du marché, à condition d'avoir obtenu l'acceptation de l'acheteur et l'agrément des conditions de paiement du sous-traitant, conformément au Code de la commande publique.

Est interdite, sauf accord exprès et écrit de l'acheteur, toute sous-traitance portant sur :

- la gestion des réservations (train, avion, hôtel, véhicule, etc.) ;
- la relation directe avec les agents de l'école (hotline, assistance, formation) ;
- la facturation ou la gestion des avoirs ;
- le traitement et la conservation des données personnelles des voyageurs.

Article 13 - Pénalité :

Le non-respect des délais d'exécution des prestations définis par le titulaire sur les devis entraîne l'application d'une pénalité pour retard dans les conditions prévues à l'article 14.1 du C.C.A.G./F.C.S.

Par référence aux dispositions de l'article 14.1.1 du CCAG FCS, le titulaire peut se voir appliquer, en cas de non-respect de la date limite d'exécution des prestations, la formule suivante pour calcul des pénalités de retard:

$$P = (V \times R) / 1000 ;$$



Où :

P = le montant de la pénalité ;

V = la valeur des prestations sur laquelle est calculée la pénalité, cette valeur étant égale à la valeur de règlement de la partie des prestations en retard ou de l'ensemble des prestations si le retard d'exécution d'une partie rend l'ensemble inutilisable ;

R = le nombre de jours calendaires de retard.

En complément, une pénalité de 100 euros HT par jour calendaire de retard est appliquée, sans mise en demeure préalable, en cas de retard supérieur à 2 jours, sauf cas de force majeure.

Par dérogation à l'article 14.1.3 du CCAG FCS le titulaire ne bénéficie d'aucune exonération de pénalités à raison de leur montant.

Les pénalités sont appliquées par l'Ecole nationale supérieure des Arts Décoratifs sur simple constat de non-respect par le titulaire des délais définis contractuellement.

Article 14 - Clause environnementale

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire s'engage à mettre en œuvre des mesures concrètes visant à réduire l'impact environnemental des prestations de services de voyage, conformément aux objectifs de développement durable définis par l'article L. 2111-1 du Code de la commande publique.

Le titulaire s'engage à :

- disposer d'une politique interne de développement durable (certification ISO 14001, label environnemental, plan interne de réduction des émissions, etc.), ou à défaut, à présenter les mesures mises en place pour limiter son impact environnemental (télétravail, mobilité douce, recyclage, etc.) ;
- à promouvoir, auprès de l'école nationale supérieure des arts décoratifs, des solutions de transport à faible impact carbone, notamment : le train pour les trajets nationaux ou européens lorsque le temps de parcours est inférieur à 4h, en proposant systématiquement une comparaison entre les offres de transport disponibles (train, avion, bus, etc.) avec mention des émissions estimées de CO₂ ;
- à privilégier, dans la mesure du possible, les établissements d'hébergement responsable : disposant d'un label environnemental (Clé Verte, Écolabel européen, Green Key, etc.), ou encore ou démontrant une gestion responsable (réduction des déchets, économies d'énergie, circuits courts) ;



- Le titulaire devra être en mesure de fournir, à la demande de l'école nationale supérieure des arts décoratifs, un bilan environnemental annuel des déplacements.

L'école nationale supérieure des arts décoratifs et le titulaire s'engagent à échanger annuellement sur les actions mises en œuvre en faveur d'une mobilité plus durable et à identifier des axes d'amélioration continue, notamment via la sensibilisation des voyageurs.

Article 15 - Confidentialité et discrétion professionnelle

Le titulaire est tenu à une obligation absolue de confidentialité et de discrétion professionnelle à l'égard de toutes les informations, données et documents dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Cette obligation s'applique notamment à :

- toutes les informations relatives aux déplacements, missions, identités et coordonnées des agents de l'école nationale supérieure des arts décoratifs.
- les données administratives, techniques, financières ou comptables communiquées par l'acheteur ;
- tout élément relatif à la sécurité des systèmes d'information, aux modalités de paiement, ou aux relations contractuelles de l'école nationale supérieure des arts décoratifs.

Le titulaire s'engage à ne pas divulguer, communiquer ou exploiter ces informations, sous quelque forme que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable de l'acheteur. Il s'interdit également d'en faire usage à des fins autres que celles strictement nécessaires à l'exécution du marché.

Le titulaire devra imposer ces mêmes obligations de confidentialité et de discrétion à l'ensemble de ses salariés, sous-traitants, prestataires et partenaires susceptibles d'intervenir dans le cadre du présent marché.

Ces obligations resteront en vigueur pendant toute la durée du marché et pendant une période de cinq ans à compter de son expiration ou de sa résiliation, quelle qu'en soit la cause.

Toute violation des présentes dispositions pourra entraîner, sans préjudice des poursuites judiciaires éventuelles, la résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire, conformément à l'article 15 du présent CCP.



Article 16 - Dispositif de vigilance

Conformément aux articles L.8222-1 et suivants du Code du travail, le titulaire s'engage à fournir à l'acheteur, tous les six (6) mois à compter de la notification du marché et jusqu'à la fin de son exécution, les pièces justificatives attestant qu'il s'acquitte de ses obligations en matière :

- de lutte contre le travail dissimulé (articles D.8222-5 ou D.8222-7 du Code du travail),
- de paiement des cotisations sociales et fiscales,
- et, le cas échéant, la liste nominative des salariés étrangers soumis à autorisation de travail, conformément aux articles L.5221-2 à L.5221-11 du Code du travail.

Ces documents devront être transmis à l'adresse suivante :

jean-hugues.lanusse@ensad.fr

À défaut de production de ces pièces dans les délais impartis, l'acheteur pourra, après mise en demeure restée sans effet, appliquer l'une ou plusieurs des mesures suivantes :

- une pénalité de 100 euros par jour de retard, plafonnée à 15 jours maximum,
- la résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire, sans indemnité, aux frais et risques de ce dernier.

Article 17 - Modification en cours d'exécution

Conformément à l'article 3.4.2 du CCAG-FCS, le titulaire est tenu de notifier à l'école nationale supérieure des arts décoratifs, les modifications survenant en cours d'exécution du marché qui se rapportent :

- aux personnes ayant le pouvoir d'engager la société ;
- à la forme de la société ;
- à la raison sociale de la société ou à sa dénomination ;
- à son siège social ;
- à son capital social ;
- et toutes modifications importantes du fonctionnement de la société.



Article 18 - Conditions de résiliation

L'acheteur peut mettre fin à l'exécution des prestations faisant l'objet du marché avant l'achèvement de celles-ci :

- soit à la demande du titulaire (article 40 du CCAG-FCAS) ;
- soit pour faute du titulaire (article 41 du CCAG-FCS) ;
- soit dans le cas des circonstances particulières (article 39 du CCAG-FCS).

L'acheteur peut également mettre fin, à tout moment, à l'exécution des prestations pour un motif d'intérêt général. Dans ce cas, le titulaire a droit à être indemnisé du préjudice qu'il subit du fait de cette décision, selon les modalités de l'article 42 du CCAG-FCS.

La décision de résiliation du marché est notifiée au titulaire. Sous réserve des stipulations particulières mentionnées ci-après, la résiliation prend effet à la date fixée dans la décision de résiliation ou, à défaut, à la date de sa notification.

Article 19 - Gestion des litiges et recours

En cas de litige, la loi française est seule applicable.

Le différend peut être soumis à l'avis du comité consultatif du règlement amiable (CCRA) aux coordonnées suivantes :

Préfecture de la région Ile-de-France

5, rue Leblanc / 75911 Paris cedex 15

Tél. : 01.82.52.42.67 ou 01.82.52.40.00 Fax : 01.82.52.42.95

Courriel : ccira@paris-idf.gouv.fr

Pour tout différend qui s'élèverait entre les parties, la juridiction à saisir est le tribunal administratif de Paris.

Article 20 - Dérogations au CCAG-FCS

L'article 12 du présent CCAP intitulé « pénalités » déroge à l'article 14 du CCAG-FCS.