



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Université Grenoble Alpes
CS 40700
38058 GRENOBLE CEDEX 9

**Prestations d'agence de voyages offline pour les
déplacements spécifiques de l'UGA**

N° du CCTP : 25FSA045
V13/02/26

Table des matières

Article 1 : Objet du marché – Dispositions générales.....	3
Objet du marché	3
Modalités générales d'exécution des prestations.....	3
Définition du périmètre	3
Article 2 : Étendue des prestations.....	3
Périmètre des prestations	3
Délais de base.....	4
Délais d'urgence	4
Accompagnement	4
Article 3 : Description des prestations	4
Les services demandés à l'agence	4
Obligation de conseil	5
Informations aux voyageurs	6
Réservation – Validation des bons de commandes	6
Obtention des visas - Information des voyageurs	6
Sécurité et suivi des voyageurs / assistance	6
Frais de services d'agence de voyage	7
Emission des bons de commandes.....	7
Article 4 : Prestations non couvertes par le marché	8

1 - Objet du marché – dispositions générales

OBJET DU MARCHÉ

L'Université Grenoble Alpes (UGA) est un établissement public national à caractère scientifique culturel et professionnel. C'est le principal établissement d'enseignement supérieur de la métropole grenobloise. Avec 59 000 étudiants, l'Université Grenoble Alpes est une grande université pluridisciplinaire qui regroupe plusieurs structures académiques. L'UGA rivalise avec les meilleures universités mondiales, grâce à la vitalité de sa recherche et aux nombreuses innovations pédagogiques qui sont mises en place. L'Université Grenoble Alpes est classée chaque année dans le groupe 100-250 des meilleures universités mondiales dans tous les grands classements internationaux, et se situe dans le top 10 des établissements d'enseignement supérieur français.

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) concernent : les services d'organisation de voyages professionnels à caractère spécifiques.

Le présent cahier des clauses particulières définit les conditions et les modalités de délivrance des titres de transport individuels ou de groupe, les réservations d'hébergements individuels ou de groupe, et autres prestations connexes pour l'achat de déplacements et d'hébergements à destination des agents et invités de l'UGA à caractère spécifiques.

MODALITÉS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire effectue et garantit les réservations de transport ou de toute autre prestation liée aux déplacements d'agents UGA par les canaux de vente offline (email, téléphone). Le titulaire s'engage à faire voyager les agents de l'UGA dans les meilleures conditions de prix, de sécurité, de sûreté et de rapidité, conformément aux besoins exprimés par ceux-ci. Il garantit une fluidité optimale de leurs interactions nécessaires au bon fonctionnement des prestations. La RSE (Responsabilité sociétale et environnementale) constitue un enjeu majeur des déplacements. De ce fait, la politique de déplacement de l'UGA privilégie des moyens de transport écologique du type ferroviaire notamment. Par conséquent, ce type de déplacement sera utilisé systématiquement, dès que cela sera possible en substituant les déplacements en avion.

DEFINITION DU PÉRIMÈTRE

Les bénéficiaires sont : les agents UGA et ses invités dont les déplacements sont dits « spécifiques », effectuant un déplacement en groupe ou individuellement dans le cadre professionnel.

Son utilisation est limitée à une des conditions qui sont les suivantes :

- Défaillance du marché voyageur conformément aux conditions définies par le pôle voyage de l'UGA
- Voyage de groupe entre 2 et 9 personnes

2 - Etendue des prestations

PÉRIMÈTRE DES PRESTATIONS

Les prestations objets du présent marché concernent :

- La délivrance des titres de transport aérien, ferroviaire (y compris trains interconnectés du type Interrail), maritime et routier ;
- L'hébergement, dans le monde entier ;
- L'obtention de visa ;
- L'assistance 7j/7 et 24h/24 en français et en anglais.

L'UGA ne doit pas avoir de restriction quant à l'accès d'hôtels, de résidences hôtelières ou gîtes. Ainsi, le titulaire devra impérativement être en mesure de mener des réservations auprès des établissements requis lors de la réservation. Si aucun établissement n'est défini dans la demande, il se devra de proposer une large gamme de solutions issu de son réseau en assurant un respect des prix et des contraintes de l'UGA.

DÉLAIS DE BASE

Après demande de la part du pouvoir adjudicateur, les propositions sous forme écrite de devis doivent parvenir à son demandeur par courriel, dans un délai maximum de 2 jours ouvrés après la réception de sa demande pour les voyages ou l'hébergement individuels, et 5 jours ouvrés pour les voyages ou l'hébergement des groupes.

Une fois le devis accepté par le pouvoir adjudicateur, ce dernier émet le bon de commande qui déclenche l'exécution des prestations.

Les billets électroniques ainsi que les confirmations de réservation d'hôtels ou d'autres types d'hébergement sont de préférence et émis le jour de la date de la réception du bon de commande (émis après acceptation du devis) ou dans un délai maximum de 2 jours ouvrés.

DÉLAIS D'URGENCE

Les propositions sous forme écrite de devis doivent parvenir à son demandeur par courriel dans un délai maximum de 24 heures ou moins selon les besoins de l'organisateur de déplacement après la réception de sa demande pour les voyages ou l'hébergement individuels et des groupes. Ce type de demande serait exceptionnel, notamment lors des mouvements sociaux, en cas d'urgence, ainsi que lors d'événements graves (cette liste est non exhaustive).

Les billets électroniques ainsi que les confirmations de réservation d'hôtels ou d'autres types d'hébergement sont émis le jour de la date de la réception du bon de commande ou tout autre engagement écrit de la part de l'organisateur du déplacement, si l'émission du bon de commande est impossible compte tenu de l'urgence de situation.

ACCOMPAGNEMENT

Dès la notification du marché, le titulaire désigne une équipe support ou un interlocuteur dédié pour l'UGA. L'équipe support ou l'interlocuteur dédié veille notamment à la coordination nécessaire au bon fonctionnement de la prestation.

Des statistiques peuvent être réalisées à la demande du bénéficiaire. Lors de chaque bilan statistique, l'équipe support ou l'interlocuteur dédié présente notamment au bénéficiaire sur la période de référence :

- une analyse statistique des voyages ;
- un suivi des anomalies (typologie, état de résolution et délais de traitement) ;
- une analyse du volume d'affaires ;
- un bilan carbone.

3 - Description des prestations

LES SERVICES DEMANDES A L'AGENCE

L'UGA a fait le choix de la dématérialisation. A ce titre, toute demande de recherche, d'établissement de devis ainsi que la réception des réponses à ces demandes doivent pouvoir se faire par courriel.

Il est donc demandé au titulaire les services suivants :

- Transmission des informations nécessaires à la préparation du déplacement (horaires, tarifs ainsi que les conditions d'annulation et/ou de modification) à la demande des personnels effectuant la réservation ;
- La réservation, modification et annulation des titres de transport aérien : compagnie régulière et low-cost, la réservation des titres de transport ferroviaire : tout tarif dont le low-cost (SNCF Ouigo par exemple), les TER ainsi que les trains interconnectés du type Interrail, les navettes aéroport et la réservation de transport routier tel que bus de type FlixBus, Blablacar, etc.

Pour toutes les réservations, l'UGA doit avoir connaissance de la politique bagage du transporteur (type, taille et poids du bagage).

Les prestations supplémentaires, type « assurance annulation », « bagages » ou autres, devront être laissées au

choix des personnels effectuant la réservation.

Les informations relatives aux billets seront envoyées par courriel aux personnels effectuant la réservation (date, horaires, possibilités d'annulation, d'échange, tarifs avec ou sans bagage, etc...).

- L'agence doit proposer les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande sans favoriser d'une manière ou d'une autre une compagnie aérienne ou ferroviaire plutôt qu'une autre ;
- La possibilité de faire mention et d'utiliser les cartes d'abonnement et de fidélité ainsi que des codes de réductions ;
- Le pouvoir adjudicateur considère que l'on parle de groupe à partir de 2 personnes ou plus.
- Les personnels sont amenés à bénéficier d'un tarif de groupe (2 et plus), tant par air que par le fer. Cette quantité est définie pour l'application des frais de service du titulaire du marché et non pour l'éligibilité aux « tarifs de groupe » dont les critères sont définis par la compagnie de transport ou d'hébergement. L'agence doit proposer des tarifs groupe à la demande des services, incluant les conditions de modification et d'annulation des réservations. L'agence doit assurer la possibilité de faire des réservations de groupe pour un même voyage sans avoir à refaire individuellement la réservation du voyage de chaque voyageur ;
- Emission des titres de transport : les titres de transport, au format billet électronique, seront adressés directement au voyageur, si cela est expressément demandé par le/la gestionnaire de voyage, par courriel, et toujours en copie au gestionnaire.

Il est demandé au titulaire une politique de sobriété en matière d'envois de mail.

- La réservation des nuitées d'hôtel et d'autres type d'hébergement. L'agence devra proposer les informations sur les conditions de réservation d'hébergement : conditions d'annulation (délai, avec ou sans frais...), type de chambre, taille du lit, les différents services connexes (taxe de séjour, Wi-Fi gratuit/payant, petit-déjeuner compris ou non, service de navette, possibilité de parking...).

Les déplacements s'effectuent partout dans le monde, que ce soit sur le territoire français métropolitain, à l'intérieur de l'UE, ou dans le reste du monde. Le titulaire s'engage à proposer le plus grand nombre d'hôtels et autres types d'hébergement possible.

- Connaître l'impact carbone du voyage pour chaque déplacement est obligatoire. Un résumé des émissions carbone par voyage devra être transmis de manière annuelle.

OBLIGATION DE CONSEIL

Le titulaire s'engage à informer et conseiller l'UGA dans le cadre de déplacements professionnels, des meilleures conditions possibles en termes de sécurité, de prix, de rapidité et d'impact environnemental des déplacements des bénéficiaires.

Le titulaire fournit tout renseignement utile sur les voyages en respectant les souhaits du bénéficiaire pour l'exécution de son déplacement. Le titulaire délivre toutes informations sur les formalités administratives (passeport, visa...) et sanitaires nécessaires à l'exécution d'un déplacement lors de la réservation. Il fournit les formulaires nécessaires pour l'obtention des visas et informe les voyageurs des démarches de santé particulières à effectuer (traitement médicamenteux avant départ, vaccinations, ...).

Ce rôle de conseil est assuré de façon permanente et par tous moyens choisis par le bénéficiaire : email, téléphone, etc.

Les cartes de réduction et d'abonnement (aériennes ou ferroviaires) sont proposées systématiquement par le titulaire dès lors que la fréquence d'utilisation de ces transports le justifie.

Le titulaire s'engage à appliquer toute réduction dont pourrait bénéficier le voyageur à titre personnel. Il en informe le bénéficiaire.

Un conseil adapté doit être prodigué à destination des personnes à mobilité réduite afin de répondre au mieux à leurs contraintes.

INFORMATIONS AUX VOYAGEURS

Le titulaire tient à jour la liste des pays jugés à risques (économique, sanitaires, humains, géopolitiques, ...) Il conseille et informe sur les conditions de voyages dans ces pays et fournit tout renseignement utile (coordonnées de l'ambassade ou du consulat le plus proche, ...).

RESERVATION – VALIDATION DES BONS DE COMMANDES

Les bons de commande en confirmation de réservation seront adressés à l'équipe dédiée de l'agence de voyage par le personnel effectuant la réservation.

MODIFICATIONS ET ANNULATIONS

Les conditions dans lesquelles pourront être effectuées les modifications ou les annulations sont précisées :

- Au stade de la réservation ;
- Lorsque le billet est émis.

Les remboursements prendront la forme d'avoir, faisant obligatoirement référence à la facture d'origine ainsi que le bon de commande. Les remboursements se feront uniquement envers l'établissement émetteur de la commande initiale.

OBTENTION DES VISAS - INFORMATION DES VOYAGEURS

Avant le départ en mission, le titulaire doit être en capacité de mettre à disposition des organisateurs et des voyageurs les informations sur les formalités administratives et sanitaires sur sa destination.

Les procédures nécessaires à l'obtention et/ou mise à jour des visas seront décrites précisément.

Les informations et renseignements sur les obligations de vaccinations et prophylaxie devront être transmises et préconisées lorsque cela est nécessaire (paludisme, fièvre jaune, ...).

SECURITE ET SUIVI DES VOYAGEURS / ASSISTANCE

a/ Informations et sûreté des voyageurs en flux continu :

L'information et la sûreté des voyageurs en flux continu constituent un des enjeux majeurs de chaque accord-cadre. Le titulaire met à disposition des bénéficiaires un canal d'informations spécialisé et sécurisé, opérationnel 24 heures/24, avec une mise à jour continue de recueil des événements portant sur les menaces et les risques (de sécurité, de santé, d'environnement...) au niveau mondial. Les voyageurs et les organisateurs de déplacement sont informés de ces éléments avant le départ ainsi que sur le lieu de destination. Le titulaire informe sans délai les bénéficiaires de ces éléments. En cas de non- transmission, le titulaire dispose d'un délai de 6h pour régulariser la situation. Pour toute demande d'une personne habilitée, le titulaire met à disposition la liste des voyageurs en déplacement potentiellement impactés par un événement ainsi que leur lieu de destination précis (hébergement inclus).

Le titulaire conseille et informe les voyageurs et les organisateurs de déplacement sur les conditions de voyages dans des pays jugés à risques (de sécurité, de santé, d'environnement...) et fournit tout renseignement utile (coordonnées de l'ambassade ou consulat le plus proche, etc.) tout au long de son déplacement.

En cas de constatation de non-respect de ces exigences, le titulaire encourt l'application des pénalités prévues à l'article 14 du CCAP.

Le titulaire met à jour la liste noire des compagnies aériennes afin de ne pas les proposer aux organisateurs de déplacement et voyageurs. En effet, le titulaire doit s'assurer que les transporteurs respectent les normes nationales et internationales en vigueur en matière de navigation aérienne, de sécurité et de sûreté du transport aérien ainsi que les pratiques et procédures appliquées par les entreprises de transports aériens membres de l'Association Internationale du Transport Aérien (IATA).

Si nécessaire, le titulaire peut utiliser une compagnie non adhérente à l'IATA, après s'être assuré que cette dernière respecte les normes de sécurité et de sûreté aéronautiques nationales et internationales et en avoir avisé les bénéficiaires.

Les modalités sur lesquelles s'engage le titulaire pour répondre à ces exigences sont celles décrites dans son offre.

b/ Informations et sûreté des voyages en cas d'urgence ou d'évènement grave

L'information et la sûreté des voyageurs constituent un des enjeux majeurs de chaque accord-cadre.

En cas d'urgence ou d'évènement grave, le titulaire alerte les bénéficiaires confrontés ou étant susceptibles d'être confrontés aux risques.

La liste des personnes destinataires de ce suivi sécurité au sein de l'établissement sera communiquée lors de chaque commande de déplacement. Les moyens humains et techniques mis en œuvre afin de prendre contact avec les organisateurs et les voyageurs sont ceux décrits dans son offre.

En cas d'indisponibilité sur les vols ou les trains demandés, en cas de grèves ou autres incidents, le titulaire s'engage à lui proposer une solution de substitution. Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tout moyen nécessaire à l'exécution de la prestation d'information des voyageurs de l'UGA en partance ou déjà présents sur leurs lieux de destination.

c/ Assistance

Un numéro unique (non surtaxé, en français et anglais) ainsi qu'un courriel unique sera mis à la disposition du personnel en déplacement ainsi que des agents ayant organisé le voyage. Ce numéro doit être disponible 24 heures sur 24, 7j/7, notamment lors des mouvements sociaux et des grèves des compagnies de transport ou encore des évènements climatiques susceptibles de provoquer des perturbations dans le transport. Cette assistance doit être accessible de n'importe quel pays. Le suivi de l'assistance doit permettre au voyageur de poursuivre son déplacement.

d/ Confidentialité des informations voyageurs

Le titulaire doit garantir la confidentialité des dossiers traités afin d'assurer la sécurité des voyageurs.

FRAIS DE SERVICES D'AGENCE DE VOYAGE

Les frais appliqués par le titulaire seront traduits dans le bordereau des prix unitaires pour chacune des prestations mentionnées.

Les frais de services devront être exprimés en montant fixe et non en pourcentage. Aucune commission ne sera appliquée aux prix des billets.

EMISSION DES BONS DE COMMANDES

Dans le cadre de ce marché un bon de commande « dématérialisé » sera émis et transmis à l'agence.

Le titulaire s'engage à proposer les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande et à rechercher systématiquement le meilleur rapport coût / flexibilité, c'est-à-dire modifications, échanges, remboursement en fonction des souhaits émis par ce dernier.

Le titulaire communique une proposition, (lorsque l'offre le permet) en optimisant l'itinéraire et au tarif le moins élevé y compris parmi :

- Ses propres tarifs négociés au titre du réseau auquel il est affilié ;
- Les offres promotionnelles des fournisseurs ;
- Et pour les titres de transport : les offres des compagnies à bas coût (compagnie low-cost ou tarif PREM'S de la SNCF ou tarifs préférentiels d'autres compagnies ferroviaires).

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.

Le titulaire présente l'offre économiquement la plus avantageuse et informe des différentes options en matière d'assurance et d'annulation.

Les propositions répondent au seul intérêt de l'UGA.

Ces propositions doivent être :

- Optimisées : dans le cas de voyages non directs, c'est la durée totale d'un trajet de point à point (durée escale(s) techniques ou des correspondances + durée du transport) qui doit être prise en compte ;
- Réalistes par rapport à la demande initiale : départ ou retour à plus ou moins 2 H pour l'aérien et 1H pour le ferroviaire ;
- Plafonnées : le tarif le plus élevé ne peut être supérieur :
 - À défaut au tarif négocié par le titulaire pour l'ensemble de sa clientèle ;
 - À défaut au tarif public du fournisseur proposant le tarif le plus avantageux.

Les réservations pourront être formulées par courriel, le titulaire fournira un devis de la prestation (le devis devra mentionner le montant HT, TTC et taux de TVA applicable pour chaque prestation). Le titulaire ne pourra émettre de titres de transport qu'après confirmation du devis par un bon de commande SIFAC envoyé par courriel (document numérisé en format PDF). Le numéro de la commande SIFAC devra impérativement être repris par le titulaire sur les documents de facturation. Toute facture non confirmée par un bon de commande SIFAC ne sera pas honorée et fera l'objet d'un rejet.

Le titulaire fournira une adresse électronique pour l'envoi des commandes.

Les commandes seront réglées dans les conditions définies dans l'article 9 « Modalités de règlement des comptes » du CCAP.

Le service de réservation est accessible au minimum du lundi au vendredi de 9H00 à 17H30, par téléphone et/ou courrier électronique.

Le titulaire s'engage à maintenir un mode d'échanges par courriel sur toute la durée du marché et également des moyens téléphoniques n'impliquant pas de surtaxes de communication au frais de l'UGA. Le titulaire devra mettre à disposition du personnel de l'UGA une équipe téléphonique dédiée pour répondre aux demandes de renseignements et/ou de réservations.

4 - Prestations non couvertes par le marché

Le présent marché ne s'applique pas aux prestations suivantes :

- Billetterie transport local (TAG, RATP, etc ...), taxi ;
- En cas d'impossibilité pour le titulaire de trouver un hébergement correspondant aux critères exprimés, en termes de tarif et de localisation, l'UGA se réserve le droit de contractualiser directement avec un hôtel ou autre type d'hébergement si celui-ci ne peut être proposé par le titulaire. Cette dérogation au marché devra être dûment explicite (conformément à l'article 3 du présent document) ;
- Location d'autocars avec chauffeur - Départ du département de l'Isère et du département de la Drôme
- Location de véhicule.