

**ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

Consultation n° 2026-002

**Prestations d’agence de voyage et services associés pour les déplacements professionnels à l'INSA Rennes**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INSA Rennes**  20 avenue des Buttes de Coësmes CS 70839 35708 RENNES CEDEX 7  T. +33 2 23 23 82 00 | | |
| **Renseignements administratifs** | **Renseignements**  **financiers** | **Renseignements sur le paiement** |
| **Service Achats Marchés**  Isabelle PIGEARD / Sophie GEORGEAULT  T. + 33 2 23 23 86 67 / + 33 2 23 23 88 10  [marches-publics@insa-rennes.fr](mailto:marches-publics@insa-rennes.fr) | **Service Budgétaire et financier**  Karine BOISRAME  T. +33 2 23 23 86 25  [personnel-sbf@insa-rennes.fr](mailto:personnel-sbf@insa-rennes.fr) | **Service facturier**  Emmanuelle CARET  T. +33 2 23 23 83 13  [service-facturier@insa-rennes.fr](mailto:service-facturier@insa-rennes.fr) |

**Cahier des Clauses Particulières**

**SOMMAIRE**

1 - Objet du contrat 3

2 - Prestations 3

3 - Obligation de résultat 4

4 - Obligation de l’INSA Rennes 4

5 - Profil des voyageurs 5

6 - Bilan des déplacements professionnels de l’INSA pour information et sans engagement 5

7 - Procédure et Forme 6

8 - Conditions d'attribution des bons de commande 6

9 - Développement durable 6

10 - Renseignements 7

11 - Modalités de réservation 8

12 - Délivrance des titres de transport et des vouchers 15

13 - Gestion des modifications et annulations 15

14 - Négociation avec les opérateurs – optimisation financière 16

15 - Services associés 16

16 – Sécurité et confort des voyageurs 17

17 - Coordination de l’exécution de l’accord-cadre 18

18 - Statistiques et suivi qualité 18

19 - Pièces contractuelles 20

20 - Sous-traitance 20

21 - Prix 21

22 - Garanties Financières et avance 22

23 - Modalités de règlement des comptes 22

24 - Gestion et protection des données personnelles 23

25 - Constatation de l'exécution des prestations 25

26 - Pénalités 26

27 - Assurances 27

28 - Résiliation du contrat 28

29 - Règlement des litiges et langues 28

30 - Dérogations 28

**Dispositions générales**

# 1 - Objet du contrat

Les stipulations du présent Cahier des clauses particulières (CCP) concernent :

**les prestations d’agence de voyage et services associés pour les déplacements professionnels à l'INSA Rennes.**

**Lieu d'exécution** : INSA Rennes

20 avenue des Buttes de Coesmes CS 70839

35708 Rennes cedex 7

**Contexte**: L’INSA Rennes est une école publique d’ingénieurs située sur le campus de Beaulieu à Rennes. L’INSA Rennes est également un centre de recherche. Le site de 17 hectares, comporte 24 bâtiments.

L’INSA Rennes accueille de l’ordre de 2 000 étudiants, répartis en élèves ingénieurs, étudiants en masters et doctorants, et fonctionne avec 500 personnels (enseignants, enseignants-chercheurs et personnels administratifs et techniques).

**Etendue du besoin** : Il s’agit de prestations d’agence de voyage et services associés pour répondre aux besoins de déplacements professionnels de l’INSA Rennes.

**Assurance rapatriement** : L’INSA Rennes a souscrit une assurance rapatriement pour la prise en charge des frais d’assistance aux personnes se trouvant en voyage en France ou à l’étranger pour le compte de l’INSA Rennes.

**Objectifs poursuivis :** Pour ses déplacements professionnels, l’INSA Rennes recherche :

1. **- la sécurité des voyageurs,**
2. **- le confort des voyageurs,**
3. **- la maîtrise des coûts,**
4. **- la fluidité du processus de la réservation,**
5. **- la diminution de leur impact environnemental et social.**

# 2 - Prestations

**2.1 – Prestations principales**

Le titulaire s’engage à mettre à la disposition de l’INSA Rennes une équipe semi dédiée, du personnel qualifié et en nombre suffisant pour exécuter les prestations de réservation, émission et modification de titres :

**- de transport individuel et de groupe :**

- **Air** : Offre des compagnies régulières low-cost, nationales et internationales.

- **Fer** : Offre SNCF, EUROSTAR, LYRIA, THALYS ;

- **d’hébergement** **individuel et de groupe** :

Une plateforme hôtelière multisources propose une offre significative de chaînes hôtelières et d’hôtels indépendants avec prise en charge intégrale des nuitées, du petit-déjeuner et de la taxe de séjour.

Les offres de transport et d’hébergement sont accessibles via une **plateforme de réservation en ligne** et une **plateforme de réservation offline**.

**2.2 - Prestations complémentaires**

- la **réservation de véhicules** de location de courte durée, avec ou sans chauffeur,

- la fourniture de **renseignements** sur les formalités notamment à l’étranger (visas, vaccination, …)

- l’établissement des **visas**,

- les **réservations de** **transport maritime et fluvial** (pour véhicules et passagers),

- les assurances éventuelles (hors rapatriement),

- livraison sans frais supplémentaire, en quatre heures en cas d’urgence et d’impossibilité de délivrer un billet électronique,

- **service d’assistance 24h/24, 7j/7**,

- recherche des **meilleures conditions tarifaires,**

- conseil pour l’amélioration de la politique de voyage de l’INSA Rennes,

- prestations de **conseils et informations des voyageurs,**

- mise en place d’un outil de **reporting / statistiques.**

# 3 - Obligation de résultat

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat quant à l’exécution des prestations définies au présent cahier des charges. Il s’engage à atteindre les objectifs poursuivis par l’INSA Rennes :

1. **Sécurité des voyageurs** : Le titulaire garantit la fourniture de prestations conformes aux normes de sécurité, et la transmission d’informations fiables et complètes aux voyageurs avant et pendant le déplacement.
2. **Confort des voyageurs** : Le titulaire assure la réservation de prestations répondant aux niveaux de confort définis par l’acheteur et conforment aux prestations réservées. En matière d’hébergement, l’agence assure notamment la vérification par tout moyen de la bonne réception de la réservation et du règlement afin d’éviter toute situation de confusion avec l’hôtelier lors de l’arrivée du voyageur.
3. **Maîtrise des coûts** : Le titulaire garantit l’application des tarifs contractuels, l’absence de frais non autorisés, la conformité de la facturation, ainsi que la recherche systématique des solutions les plus économiques répondant aux besoins exprimés.
4. **Fluidité du processus de réservation :** Le titulaire garantit la disponibilité et la performance des outils et services mis à disposition et le respect des délais de traitement.
5. **Réduction de l’impact environnemental et social des déplacements** : Le titulaire garantit la fourniture d’indicateurs fiables relatifs aux impacts environnementaux et sociaux des déplacements, ainsi que la mise en œuvre des solutions les plus vertueuses disponibles.

# 4 - Obligation de l’INSA Rennes

Dès la notification de l’accord-cadre et pour permettre au titulaire de réaliser les prestations lui incombant dans les délais qui lui sont impartis, l’INSA s'engage à :

- **désigner un ou deux représentants** chargés de suivre les prestations et de coordonner ses relations avec le titulaire ;

- **fournir des informations complètes**: lors de la prise de connaissance des spécificités de l’établissement (liste des personnes habilitées à passer commande…) ou lors de changement ou évolution ;

**- assurer la fluidité du processus de réservation** en utilisant les outils mis à disposition par le titulaire conformément aux modalités prévues.

# 5 - Profil des voyageurs

Les voyageurs de l’INSA Rennes sont des : enseignants/chercheurs,

enseignants,

chercheurs,

personnels administratifs et techniques,

étudiants,

invités.

# 6 - Bilan des déplacements professionnels de l’INSA pour information et sans engagement

* **Dépenses liées aux déplacements professionnels les 3 dernières années :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2023** | **2024** | **2025** |
| **Dépenses effectuées via l’agence de voyage, titulaire du marché** | **365 265 €**  **66%** | **384 970 €**  **66%** | **376 672 €**  **61%** |
| Achats hors marché | 13 410 €  2% | 12 739 €  2% | 812 €  0% |
| Remboursement frais de mission | 179 881 €  32 % | 185 187 €  32 % | 238 344 €  39 % |
| **Montant total des frais de déplacement** | **558 556 €** | **582 896 €** | **615 828 €** |

|  |  |
| --- | --- |
| * **Répartition par type de voyageurs** | |
| Personnel INSA Rennes | 73 % |
| Etudiants INSA Rennes | 13 % |
| Personnes extérieures | 14 % |

* **Prestations commandées à l’agence de voyage, titulaire du marché en 2025 :**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre de voyages | 2 303 |
| Durée moyenne du séjour | 2 nuitées |
| Panier moyen | 292€ |

|  |  |
| --- | --- |
| Mode de réservation | |
| Réservations en ligne | **97 %** des réservations |
| Commandes modifiées | 2% |
| Commandes annulées | 6% |
| Délai d’anticipation | 35 jours |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre de billets** | | | |
|  | FRANCE | ETRANGER | TOTAL |
| **Avion** | 36 | 233 | **269** |
| **Train** | 1 586 | 43 | **1 629** |
| **Hébergement** | 380 | 87 | **467** |

**Répartition des principales prestations réglées à l’agence de voyage en 2025**

|  |  |
| --- | --- |
| **Montants** | |
| **Avion** | 108 639 € |
| **Train** | 131 089 € |
| **Hébergement** | 131 506 € |

# 7 - Procédure et Forme

**Procédure** : La procédure de passation est l’appel d’**offres ouvert** en application des articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

**Découpage en tranche et en lot** : L’accord-cadre ne comporte pas de découpage en tranches et lots.

**Forme : Il s’agit d’un accord-cadre mono attributaire à bons de commande, conclu** **sans montant minimum, et avec un montant maximum fixé à 800 000 € TTC/ an,** passé en application des articles R2162-1 à R2162-14 du Code de la commande publique.

**Réalisation de prestations similaires :** Le pouvoir adjudicateur pourra confier au titulaire de l'accord-cadre, un ou plusieurs nouveaux accords-cadres ayant pour objet la réalisation de prestations similaires, en application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique.

La durée pendant laquelle un nouvel accord-cadre pourra être conclu ne peut dépasser 3 ans à compter de la notification du présent accord-cadre.

# 8 - Conditions d'attribution des bons de commande

Les prestations s’exécutent par **la passation de commandes** lors de la survenance des besoins. Les commandes peuvent être passées jusqu’au dernier jour d’exécution de l’accord-cadre.

Les commandes de prestations via l’outil de commande en ligne et via les services offline ne sont pas matérialisées par l’émission d’un bon de commande au format papier.

* **En ligne**, c’est la validation dans l’outil, par le pouvoir adjudicateur, de la demande de réservation d’une prestation (trajet, hébergement …) qui vaut « bon de commande » au sens du Code de la commande publique et du CCAG-FCS et déclenche l’émission d’un billet, d’un numéro de dossier, d’un voucher ou tout équivalent.
* **En offline**, c’est la validation par mail du devis portant sur la réservation d’une prestation, qui vaut « bon de commande » et déclenche l’émission d’un billet, d’un numéro de dossier, d’un voucher ou tout équivalent.

# 9 - Développement durable

**Les déplacements professionnels ont un impact écologique et social. Il convient de les optimiser dans l’optique de réduire leur impact.**

Au titre du volet environnemental, le titulaire donne accès aux données relatives à la quantification des émissions de GES générées par les prestations objet du marché à chaque commande et au titre des statistiques.

Au titre du volet social, l’INSA Rennes est notamment engagé en faveur de la qualité de vie en études et au travail, l’égalité homme/femme, l’absence de discrimination dans l’emploi, la lutte contre les violences sexuelles et sexistes, la formation des salariés tant vers l’externe qu’à l’interne. Ainsi, le titulaire du marché devra s’assurer d’être cohérent avec les engagements de l’établissement.

Ainsi, le titulaire de l'accord-cadre veillera à maintenir à hauteur des engagements précisés dans le cadre de réponse technique :

- une offre de services visant à limiter l’impact environnemental et social des déplacements ;

- les actions en faveur du développement durable.

# 10 - Renseignements

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INSA Rennes**  20 avenue des Buttes de Coësmes CS 70839 35708 RENNES CEDEX 7  T. +33 2 23 23 82 00 | | |
| **Renseignements administratifs** | **Renseignements**  **financiers** | **Renseignements sur le paiement** |
| **Service Achats Marchés**  Isabelle PIGEARD / Sophie GEORGEAULT  T. + 33 2 23 23 86 67 / + 33 2 23 23 88 10  [marches-publics@insa-rennes.fr](mailto:marches-publics@insa-rennes.fr) | **Service Budgétaire et financier**  Karine BOISRAME  T. +33 2 23 23 86 25  [personnel-sbf@insa-rennes.fr](mailto:personnel-sbf@insa-rennes.fr) | **Service facturier**  Emmanuelle CARET  T. +33 2 23 23 83 13  [service-facturier@insa-rennes.fr](mailto:service-facturier@insa-rennes.fr) |

**Clauses techniques**

# 11 - Modalités de réservation

Les réservations de titres de transport, d’hébergement et services associés pour les déplacements professionnels pris en charge par l’INSA sont effectuées via une plateforme de réservation en ligne ou offline.

**11.1 – RESERVATION VIA L’OUTIL DE RESERVATION EN LIGNE**

A compter du 1er juin 2026, le titulaire met obligatoirement à disposition de l’INSA Rennes, un outil de réservation en ligne sécurisé disponible 7 jours / 7 et 24 heures sur 24.

L’outil de réservation en ligne doit permettre un **paramétrage conforme aux besoins de l’INSA Rennes**, notamment :

* **l’intégration de la politique voyages de l’INSA Rennes ;**
* **la mise en œuvre d’un circuit de validation comprenant un niveau de validation ;**
* **la gestion de plusieurs types de profils utilisateurs,**

**11.1.1 - Fonctionnalités de l’outil de réservations en ligne**

Le titulaire fournit un outil intégrant à minima les fonctionnalités suivantes :

- accès aux bases de données tarifaires aériennes, ferroviaires, hôtelières de l’agence de voyages ;

- paramétrage de la politique voyages de l’INSA Rennes avec la possibilité d’y déroger en choisissant un motif dans une liste déroulante) ;

- dossier voyageur : contrôle des éléments de la réservation, achat et émission du titre de transport et du voucher, prise en compte des préférences et abonnements du voyageur ;

- mise à disposition des titres de transport, des vouchers et des services associés en France métropolitaine et d’outre-mer et à l’étranger.

L’outil de réservation en ligne doit permettre de réaliser :

- une demande de pré-réservation (devis) ;

- la validation hiérarchique afin de valider la réservation.

Dans le cadre de réponse technique, il est indiqué si l’outil permet aux utilisateurs de l’INSA de :

- modifier manuellement les réservations de billetterie, de ré émettre les billets, d’annuler les réservations ;

- comparer pour un trajet, différents modes de transport en termes de prix, temps de trajet, nombre de correspondances et émissions de CO2.

**11.1.2 - Ergonomie de l’outil de réservation en ligne**

Le prestataire met en œuvre une architecture de type client Web, accessible depuis les principaux navigateurs (Firefox et Internet Explorer).

L’hébergement et la maintenance de la solution sont intégralement assurés par le titulaire ou l’un de ses sous-traitants.

L’accès au système est limité de façon sécurisée aux utilisateurs habilités, désignés par l’INSA Rennes. L’authentification des utilisateurs est gérée par un système avec mot de passe.

L’outil donne accès aux services de billetterie train et avion et à un service de réservation hôtelière en France et à l’International. L’outil affiche l’intégralité de l’offre disponible sur le marché, y compris les compagnies aériennes low cost, les tarifs Prem’s, pro, loisir de la SNCF ou autres compagnies ferroviaires, et tient compte des conditions tarifaires particulières consenties à l’INSA Rennes, le cas échéant.

La page de résultats de l’outil affiche de manière claire et en début de résultat, les meilleurs tarifs disponibles au moment de la demande (rapport coût/flexibilité).

Les propositions doivent être affichées dans un ordre qui privilégie en début de résultat les tarifscompatibles avec la politique voyage de l’établissement.

Toutefois, les voyageurs ayant la possibilité d’effectuer des réservations hors politique de voyage en motivant leur choix, ces offres doivent apparaître non prioritaires dans la liste et de façon différentiée.

L’outil est en mesure de proposer plusieurs filtres.

L’offre est détaillée dans le cadre de réponse technique.

**11.1.3 – Version mobile**

Le prestataire décrit la version mobile dans le cadre de réponse technique, le cas échéant.

**11.1.4 - Assistance aux utilisateurs**

Le titulaire s’engage à assister les utilisateurs de l’outil en ligne (assistance dédiée aux problèmes que pourraient rencontrer les utilisateurs), à mettre à leur disposition, gratuitement, un guide d’aide à la navigation et à informer les utilisateurs des nouveautés et « astuces » mises en place sur l’outil au moyen de plaquettes rédigées en langue française. Il s’engage à informer l’INSA en cas de défaillance du système.

**11.1.5 - Définition des profils**

Chaque utilisateur est associé à un **profil personnel** contenant des informations le concernant. Ces données sont sauvegardées dans l’outil. Les données de ces profils sont confidentielles et ne sauraient être communiquées à un tiers. Le stockage et l’accès à ces données sont sécurisés. Le titulaire apporte à l’INSA par tous moyens la preuve que les bases de données constituées au cours de l’exécution de l’accord-cadre et comportant des données nominatives satisfont aux exigences de la CNIL et du RGPD.

A cet effet, il transmet à l’INSA Rennes et à sa demande :

- la déclaration de la CNIL

- le récépissé de la déclaration.

Un **profil léger** est un profil destiné notamment aux collaborateurs occasionnels et aux invités. Ces profils pourront au choix être sauvegardés dans l’outil.

**Gestion des profils**

L’INSA fournit au titulaire, lors de la phase d’initialisation, la liste des profils utilisateurs ainsi que les informations de base. Le titulaire assure :

* le chargement initial en masse des profils utilisateurs ;
* le paramétrage des chaînes de validation.

**Définition des rôles**

L’organisation est structurée sur 3 niveaux :

• Un niveau « **voyageur** » dédié au personnel de l’INSA Rennes identifié et autorisé à se connecter grâce à un identifiant et un mot de passe ; le voyageur peut effectuer des recherches de trajets et effectuer une pré-réservation.

• Un niveau « **chargé de voyage - valideur** » identifié et autorisé par l’INSA à se connecter grâce à un identifiant et un mot de passe ; il peut effectuer des pré-réservations pour le compte des voyageurs, valider les réservations, les transformer en commandes dans l’outil de réservation (SBT) et les transmettre au titulaire.

• Un niveau « **administrateur** », chargé de l’administration de l’outil de réservation en ligne, incluant notamment l’actualisation des profils utilisateurs, la gestion des chaînes de validation et l’accès aux statistiques pour l’ensemble de l’établissement.

**11.1.6 - Gestion des commandes en ligne**

L’outil mis à disposition par le titulaire doit notamment permettre de faire apparaître, pour chaque utilisateur quel que soit le niveau :

- les coordonnées du service-client ou d’assistance ;

- la liste des réservations passées et en cours ;

- le numéro de commande attribué par l’INSA pour les commandes passées.

**Processus de réservation**

Phase de pré-réservationeffectuée :

* soit par le voyageur,
* soit par le chargé de voyage-valideur (gestionnaire).

À l’issue d’une pré-réservation effectuée par un voyageur, celui-ci doit pouvoir sélectionner un chargé de voyage – valideur dans un menu déroulant.

À l’issue d’une pré-réservation effectuée par un chargé de voyage – valideur, celui-ci peut procéder directement à la validation de la commande.

Les pré-réservations transmises au chargé de voyage - valideur doivent préciser :

- la date limite d’émission du billet de transport permettant de garantir le tarif proposé,

- le montant des taxes applicables à chaque billet.

Le titulaire présente l’offre économiquement la plus avantageuse et informe des conséquences financières d’une annulation et les différentes options offertes en matière d’assurance (annulation, …).

Phase de validation de la réservation

Toute réservation en ligne doit faire l’objet d’une validation explicite afin constituer un engagement de la part de l’INSA Rennes.

Seul le chargé de voyage - valideur dispose de l’autorisation nécessaire pour engager l’INSA Rennes.

Lors de la connexion à la page de validation, le chargé de voyage - valideur visualise :

- la pré-réservation ;

- le cas échéant, les propositions les plus économiquement avantageuses qui n’ont pas été retenues par le voyageur.

Il peut alors décider :

- d’annuler le dossier du voyage ;

- de valider la pré-réservation ;

- de refuser la pré-réservation et de la renvoyer vers le voyageur, le cas échéant.

La validation finale se fait par la saisie, dans les champs dédiés de l’outil, du numéro de bon de commande interne à l’INSA Rennes.

Aucune commande ne peut être honorée en l’absence de la saisie du numéro de commande. Cette saisie atteste de la disponibilité et de la réservation des crédits.

Une fois ce choix validé, la commande est réputée ferme.

**Dès lors que l’INSA a validé sa réservation pendant la durée de validité du devis, les prestations ne pourront pas être facturées à un prix supérieur à celui du devis.**

**Schéma des rôles**

**VOYAGEUR**

Recherche des trajets

(aérien / ferroviaire / hôtel)

PRÉ-RÉSERVATION

(devis non engageant)

Sélection du

chargé de voyage - valideur

**CHARGE DE VOYAGE-VALIDEUR**

Analyse de la pré-réservation

- conformité à la politique voyages

- coût / délai / alternatives

DECISION DU CHARGE DE VOYAGE-VALIDEUR

Annulation du dossier

Refus avec retour au voyageur

Validation de la pré-réservation

Saisie du numéro de bon de commande (= Engagement juridique)

**COMMANDE FERME** = Engagement INSA Rennes

**Emission des titres** (vouchers) de transport / hébergement par l’agence de voyage

**Définition des rôles**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Via la plateforme de réservation** | | **Dans l’outil GFC Missions** | **Via la plateforme de réservation** | |
|  | **Pré réservation** | **Réception de l’information par mail** | **Création ordre de mission** | **Validation de la commande** | **Réception Billets par mail** |
| **Voyageur** | Oui | Oui | Non | Non | Oui |
| **Chargé de voyage Valideur** | Oui | Oui | Oui | Oui | Oui |

**11.1.7 - Maintenance de l’outil**

La maintenance de l’outil comprend des actions **préventives/curatives** visant à réduire les risques de défaillance, des actions **correctives** pour résoudre ponctuellement les anomalies, ainsi que des actions **évolutives** destinées à faire évoluer l’outil (nouvelles fonctionnalités, améliorations ou conformité réglementaire).

La maintenance évolutive se décline en :

* **Version mineure** : modification du mode opératoire sans intégration de données, avec information de l’INSA trois mois à l’avance.
* **Version majeure** : modification du mode opératoire avec intégration et chargement de données, avec information de l’INSA six mois à l’avance.

Le titulaire s’engage à assurer une exploitation optimale du portail de réservation en ligne, à garantir son bon fonctionnement, à corriger rapidement toute anomalie signalée par l’INSA et à fournir les mises à jour de l’outil.

**11.1.8 - Disponibilité de l’outil de réservation en ligne**

En cas de dysfonctionnement ou d’indisponibilité des applications informatiques, les réservations s’effectuent via la plateforme offline. L’offre technique décrit les moyens mobilisés pour assurer la continuité de service.

**11.1.9 - Assistance téléphonique**

Le titulaire met à disposition de l’INSA, une assistance téléphonique relative à l’utilisation de l’outil de réservation en ligne.

Cette assistance répond aux questions de l’INSA, et propose un accompagnement à tout voyageur ou chargé de voyage éprouvant des difficultés pour réserver en ligne.

L’assistance téléphonique doit se faire à différents niveaux :

• aide à l’utilisation et à la résolution de problèmes simples ;

• diagnostic de problèmes plus complexes ;

• panne nécessitant l’intervention d’un spécialiste interne ou éventuellement externe, éditeur par exemple.

Cette assistance gratuite doit être disponible à un numéro de téléphone **non surtaxé**, du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h00 à 18h00, a minima.

**11.1.10 - Implémentation de l’outil et accompagnement au déploiement**

Le titulaire prend en charge la mise en place de toute l’infrastructure technique (formation et assistance), des moyens d’information (supports de formation et documentation), d’aide et de conseil devant permettre à l’ensemble des acteurs d’être opérationnels.

Dans les 5 jours ouvrés suivant la date de notification de l’accord–cadre, le titulaire et l’INSA arrêtent les modalités d’organisation : transmission des informations, planning de déploiement de l’outil de réservation en ligne, plan de communication, organisation des formations des utilisateurs à l’outil.

**11.1.11 - Formation à l’outil de réservation en ligne**

Les formations comprennent la remise des supports de formation et manuels d’utilisation de l’outil et de la prestation offline (1 manuel par type de profil : voyageur, chargé de voyage-valideur, administrateur).

Le guide voyageur précise les prestations couvertes, numéro d’appel unique, horaires, assistance H24…

**11.2 – RESERVATION VIA LA PLATEFORME DE RESERVATION OFFLINE**

Le titulaire met à disposition de l’INSA Rennes une plateforme de réservation et de commande offline, accessible :

* du lundi au vendredi, hors jours fériés,
* de 8h00 à 18h00,
* par téléphone (numéro non surtaxé) et par courriel.

Le titulaire mobilise, pendant toute la durée du marché, les moyens humains et techniques nécessaires à la bonne exécution des prestations, tels que décrits dans son offre technique.  
La réponse technique précise notamment :

* la composition de l’équipe dédiée ;
* les coordonnées et les horaires d’ouverture de la plateforme téléphonique centralisée ;
* le taux moyen d’attente avant décroché, aucune mise en attente après décroché n’étant admise.

**11.2.1 - Les modalités de réservation et de commande Offline**

Pour chaque demande relative à un déplacement, le titulaire identifie l’ensemble des offres disponibles sur le marché et propose à l’INSA Rennes les **meilleures conditions tarifaires**, dans le respect des exigences de sécurité et de sûreté.

Le titulaire s’engage à rechercher systématiquement le **meilleur rapport coût / flexibilité**, notamment en matière de modification, d’échange ou de remboursement, en fonction des besoins exprimés par le voyageur.

Lorsque l’offre le permet, le titulaire communique **au minimum trois propositions**, optimisées en termes d’itinéraire et de coût, incluant notamment :

* ses tarifs négociés ;
* les offres promotionnelles des fournisseurs ;
* les offres de transport à bas coût (compagnies aériennes low cost, tarifs SNCF PREM’S ou équivalents).

**Concernant la billetterie aérienne :**

Pour la billetterie aérienne, lorsque plusieurs compagnies desservent la destination, les propositions émanent a minima de **deux compagnies aériennes**.  
Un **tarif contraint** figure obligatoirement parmi les propositions et est présenté en priorité.

Les propositions doivent être :

* optimisées en durée totale de trajet, y compris en cas de correspondances ;
* réalistes par rapport à la demande initiale (écart maximal de ± 2 h pour l’aérien et ± 1 h pour le ferroviaire) ;
* comparables, notamment en matière de services inclus (ex. bagages), ou à défaut assorties des précisions nécessaires ;
* plafonnées, le tarif le plus élevé ne pouvant excéder le tarif négocié par le titulaire ou, à défaut, le tarif public le plus avantageux disponible.

Le titulaire garantit une **neutralité totale** dans la présentation des offres et s’engage à ne favoriser aucun fournisseur.

**Délai de réponse aux demandes de devis**

Les propositions en réponse aux demandes de devis sont transmises dans un délai maximal de :

* **24 heures ouvrées** pour les demandes standard ;
* **2 heures** pour les demandes urgentes (départ sous 24 heures), pendant les horaires d’ouverture de la plateforme.

Les demandes de devis sont transmises par tout moyen permettant de garantir une date et une heure certaines de réception.

**Contenu du devis relatif au transport et ou à la réservation hôtelière**

Chaque devis précise a minima :

* le numéro de dossier ou de réservation ;
* pour le transport : la compagnie, les horaires, les escales, la durée du trajet, le prix et les taxes ;
* pour l’hébergement : le type, le nom et l’adresse de l’établissement, ainsi que le détail des prix (nuitée, petit-déjeuner, taxe de séjour) ;
* la date limite de confirmation et d’émission ;
* les conditions d’utilisation, d’annulation, de modification et les pénalités éventuelles ;
* la date et l’heure limite d’annulation sans frais.

**Validation de la réservation / émission des billets**

La validation du devis s’effectue par courriel valant bon de commande.  
À défaut de validation par l’INSA Rennes dans les 24 heures précédant la date limite d’émission, le titulaire effectue une relance auprès du demandeur.

Dès lors que la réservation est validée pendant la durée de validité du devis, les prestations ne peuvent pas être facturées à un prix supérieur à celui indiqué sur le devis.

**11.2.2 - Traitement des réservations de groupe**

Le titulaire met à disposition de l’INSA une cellule spécialisée pour les réservations de groupe, à partir d’un seuil défini dans son offre, et veille, dans la mesure du possible, au regroupement des voyageurs (wagon et placement).

**11.2.3 – Accessibilité et traitement des réservations pour les personnes à mobilité réduite**

Le titulaire garantit l’accessibilité des prestations et la prise en charge adaptée des personnes à mobilité réduite ou présentant des besoins spécifiques. Il s’engage à proposer des prestations conformes aux normes d’accessibilité, à organiser les services d’assistance et à proposer sans délai des solutions alternatives en cas d’indisponibilité. Le titulaire décrit dans l’offre technique son dispositif (moyens, modalités, garanties …).

# 12 - Délivrance des titres de transport et des vouchers

Les voyageurs doivent être en possession de l’ensemble des titres de transport (aller et retour) et/ou des vouchers **au plus tard 2 jours ouvrés avant la date de départ**.

Les titres de transport et vouchers sont transmis par voie électronique au voyageur ainsi qu’au chargé de voyage ayant effectué la réservation.

En cas d’urgence, pour les réservations dont le départ intervient sous 24 heures, le titulaire s’engage à délivrer les titres de transport et vouchers dans le délai d’urgence précisé dans son offre technique, lequel ne peut excéder **4 heures ouvrées** à compter de la réception du bon de commande.

Lorsque le titulaire est dans l’impossibilité d’assurer tout ou partie des prestations dans les délais impartis, il en informe immédiatement le service de l’INSA Rennes concerné.  
Toute rupture dans l’exécution des prestations, hors cas de force majeure, entraîne l’application des pénalités prévues au présent cahier des clauses particulières.

Pour les transports ferroviaires, le titulaire privilégie l’émission de titres dématérialisés utilisables directement par le voyageur, afin d’éviter toute opération de retrait en gare.

Les vouchers remis aux voyageurs comportent l’ensemble des informations attestant de la prise en charge des prestations réservées, notamment les nuitées, le petit-déjeuner et les taxes de séjour.  
Pour les déplacements à l’étranger, les vouchers sont rédigés a minima en langues française et anglaise, et, lorsque cela est possible, dans la langue du pays de destination.

En cas de non-conformité entre le devis validé et les titres de transport ou d’hébergement délivrés par le transporteur ou l’établissement hôtelier, le titulaire procède, à ses frais, à la mise en conformité de la réservation conformément à la commande initiale et délivre les titres ou vouchers correspondants.

# 13 - Gestion des modifications et annulations

Les conditions de modification et d’annulation sont précisées pour chaque titre de transport ou prestation (voucher) émis, conformément aux règles tarifaires des fournisseurs.

Le titulaire assure, pour le compte de l’INSA, la gestion des demandes de modification, d’échange ou d’annulation, dès lors que les prestations réservées le permettent. Ces opérations sont traitées dans un délai maximal de **2 heures** à compter de la réception de la demande par le titulaire.

La réponse technique précise si l’outil de réservation en ligne permet la réalisation autonome des modifications et/ou annulations, ainsi que les éventuelles limitations fonctionnelles.

Toute demande téléphonique doit faire l’objet d’une confirmation par tous moyens permettant de donner date et heure certaines à la réception de l’information (courriel, outil de réservation …).

Dans le cas d’une demande de modification ou d’annulation partielle ou totale présentée par l’INSA, le titulaire s’engage à modifier ou annuler la commande initiale en négociant auprès du fournisseur l’annulation ou la réduction de frais y afférents.

En cas d’annulation d’un billet de transport aérien y compris de billets à contrainte, le titulaire veille aux remboursements des taxes aéroportuaires éligibles à un remboursement par les compagnies aériennes au profit de l’INSA.

Tout changement intervenant après l’émission du billet et entraînant une augmentation tarifaire supérieure à **20 %** du montant initial donne lieu à l’émission d’un nouveau bon de commande. En deçà de ce seuil, un nouveau bon de commande n’est pas requis.

# 14 - Négociation avec les opérateurs – optimisation financière

Le titulaire s’engage à mener, pour le compte de l’INSA Rennes, toute action de négociation utile auprès des compagnies aériennes et ferroviaires ainsi que des prestataires hôteliers, afin d’obtenir des conditions tarifaires et commerciales optimisées.

Ces actions portent notamment sur :

* la recherche systématique des tarifs les plus compétitifs à service équivalent ;
* l’accès et l’application des accords commerciaux, tarifs négociés et offres institutionnelles disponibles ;
* la gestion des demandes de dédommagement liées aux retards, annulations ou incidents de transport, lorsque les conditions le permettent ;
* la récupération des taxes et redevances aéroportuaires en cas de non-utilisation totale ou partielle des billets.

Le mémoire technique décrit de manière détaillée les moyens humains, techniques et organisationnels mis en œuvre pour assurer cette optimisation financière.

# 15 - Services associés

**15.1 - Obtention et gestion de cartes d’abonnement ou carte privilèges**

Le titulaire propose à l’INSA la gestion des cartes d’abonnements ou des cartes privilèges commercialisées ou offertes par les transporteurs. Les cartes de réductions et d’abonnement (aériennes ou ferroviaires) sont proposées systématiquement par le titulaire dès lors que la fréquence d’utilisation de ces transports le justifie.

Il doit également gérer les avantages dont le voyageur bénéficie à titre personnel (carte famille nombreuse, abonnement…), le titulaire est informé lors de la pré-réservation y compris en service en ligne.

**15.2 - Assurances des voyageurs**

Le titulaire doit proposer une assurance en vue d’assurer une assistance aux voyageurs en cas de difficultés rencontrées pendant le voyage (assurance annulation toutes causes, retard d’avion, correspondance manquée …).

Il précise dans l’annexe « Bordereau de prix unitaires » les coûts par type d’assurance contractée.

**15.3 - Conseil et information des voyageurs et des chargés de voyages-valideurs**

Le titulaire s’engage à informer et conseiller les voyageurs et chargés de voyage de l’INSA dans le cadre de leurs déplacements sur les meilleures conditions envisageables en termes de sécurité, prix et rapidité.

Le titulaire est tenu de signaler tous les éléments qui lui paraissent de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation

Le titulaire communique en temps réel sur l’actualité (grève, fermeture d’aéroport …) pouvant impacter les déplacements. Le mémoire technique décrit la méthode et les moyens mis en œuvre.

Pour les voyages à l’étranger, le titulaire informe le demandeur des formalités à accomplir (visa, demande d’autorisation de voyage ESTA) et plus généralement des conditions sanitaires particulières à satisfaire (vaccinations). Ces informations tiennent compte des données personnelles indiquées dans le profil de chaque voyageur : date de validité du passeport, passeport à reconnaissance optique …

Ce rôle de conseil doit être assuré de façon permanente et quel que soit le moyen choisi par le demandeur : service en ligne et offline.

Dans le cas de demandes offlines qui pourraient faire l’objet de réservations en ligne par la nature du déplacement (en dehors des cas suivants : voyage complexe, destination à risques ou procédure dérogatoire par rapport au mode de validation habituel des commandes du bénéficiaire), le titulaire informe l’utilisateur, lui indique le coût supplémentaire induit par son choix et lui propose de l’accompagner dans la prise en main de l’outil de réservation en ligne par une aide à la navigation.

# 16 – Sécurité et confort des voyageurs

Le titulaire s’engage à assurer les déplacements des voyageurs de l’INSA Rennes dans les meilleures conditions de sécurité, de sûreté et de confort. À ce titre, il met à disposition un service d’assistance aux voyageurs et assure la mise en œuvre de solutions de substitution en cas de grève, d’incident ou de perturbation affectant le voyage.

**Transport aérien : sécurité et continuité des déplacements**

Pour le transport aérien, le titulaire recourt à des transporteurs respectant les normes nationales et internationales en vigueur en matière de sécurité et de sûreté aéronautiques, ainsi que, le cas échéant, les pratiques et procédures des compagnies membres de l’Association internationale du transport aérien (IATA).  
Pour les destinations insuffisamment desservies par des compagnies régulières membres de l’IATA, le titulaire peut recourir à une compagnie non adhérente, sous réserve de s’être assuré du respect des normes de sécurité applicables et d’en avoir préalablement informé l’INSA Rennes.

En cas de doute quant à la sécurité et à la sûreté du transport aérien assuré par une compagnie aérienne (relevant ou non de l’IATA), il appartient au titulaire de solliciter l’agrément du client et, le cas échéant, de la direction générale de l’aviation civile (DG AC).

Si aucune compagnie n’est en mesure d’effectuer le transport demandé, le titulaire doit en aviser l’INSA dès qu’il en a connaissance.

Dans tous les cas, le titulaire et l’INSA doivent s’informer mutuellement et par tout moyen de la survenance de tout élément pouvant affecter la bonne exécution des prestations et se consultent sur les mesures à prendre pour y remédier.

**Hébergement : Chambre garantie**

Le titulaire s’assure de la bonne transmission des informations de réservation et de paiement auprès de l’hôtelier et garantit la disponibilité effective de la chambre réservée à l’arrivée du voyageur. En cas de défaillance de l’hébergement initialement réservé, il met en œuvre sans délai une solution de relogement équivalente ou supérieure et dans le même secteur géographique, sans surcoût pour l’INSA Rennes. Les moyens et procédures mis en œuvre à ces fins sont décrits dans la réponse technique.

**Assistance aux voyageurs : service 24 h/24 – 7 j/7**

Le numéro d’appel du service d’assistance, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, figure sur l’ensemble des documents remis aux voyageurs.

# 17 - Coordination de l’exécution de l’accord-cadre

Le titulaire désigne un interlocuteur unique pour l’INSA Rennes, qui dispose des compétences, de l’autorité et des moyens nécessaires pour assurer la conduite, la coordination, la gestion et le bon fonctionnement de l’exécution de l’accord-cadre.

Cet interlocuteur participe a minima à :

- une réunion de lancement en début d’accord-cadre ;

- des revues de compte semestrielles.

# 18 - Statistiques et suivi qualité

**18.1 - Statistiques / Reporting**

Les données statistiques sont mises à disposition de l’INSA Rennes sous format électronique ou accessibles à tout moment via l’outil de réservation, permettant d’identifier à minima :

* les réservations par nature, en nombre et en volume financier,
* les dépenses par destination (la billetterie aérienne étant détaillée par type de parcours : France métropolitaine, Europe, International), avec indication du cumul sur l’année en cours et de l’évolution par rapport à l’année précédente,
* la part des réservations on line et off line
* le délai d’anticipation du voyage (différentiel entre la date de réservation et la date du voyage),
* le montant des frais de gestion.

Les modalités d’accès et les fonctionnalités proposées sont décrites dans la réponse technique.

**18.2 - Suivi qualité**

**18.2.1 - Enquêtes qualité**

Le niveau de satisfaction attendu par l’INSA est au minimum de 80 %. A cet effet, le titulaire réalise au moins une enquête de satisfaction annuelle auprès des utilisateurs.

Ces résultats sont présentés à l’INSA lors de la revue de compte semestrielle qui suit la réalisation de l’enquête.

**18.2.2 - Gestions des litiges relatifs à l’exécution des prestations**

Afin de recenser l’ensemble des réclamations, le titulaire met à disposition de l’INSA, une adresse mail prévue à cet effet.

Le titulaire accuse réception des litiges des utilisateurs de l’INSA Rennes dans un délai maximal de 24h. Il tient l’INSA au courant de l’évolution du traitement du litige par écrit et de façon régulière.

Le litige est résolu dans les dix (10) jours ouvrés maximum. L’INSA en est informé, et les éléments liés à la résolution lui sont communiqués.

Les procédés de gestion et de résolution des réclamations sont détaillés dans la réponse technique du prestataire. Le nombre total annuel de réclamations transmises imputables au titulaire ne doit pas excéder 1% du nombre total de transactions.

**18.2.3 - Engagements de qualité & amélioration continue**

Le titulaire est tenu de respecter les indicateurs ci-dessous :

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicateur de qualité** | **Niveau de qualité exigé** |
| Prise en charge des demandes off line | Minimum 90 % des appels en moins de 60 secondes |
| Délai de transmission des devis suite à demandes offline | Commande standard : 24 h ouvrées  Commande urgente : 2 h |
| Intégration des accords et respect de la politique de voyage | 100 % |
| Délivrance des titres de transport ou vouchers | Demande standard : au plus tard 2 jours ouvrés avant le départ  Demande urgente : délai indiqué par le prestataire et au plus tard 4 h avant le départ |
| Taux de satisfaction des utilisateurs / Enquête qualité | 80 % |
| Hébergement - Chambre garantie | 99 % - En cas de défaillance, une solution est proposée dans un délai maximal d’une heure |

Lors de chaque revue de compte semestrielle, le titulaire présente les résultats observés pour chacun des indicateurs.  
En cas de non-atteinte d’un niveau de qualité, le titulaire propose, dans un délai de **15 jours calendaires**, un plan d’amélioration précisant les actions correctives ainsi que les moyens humains et matériels mobilisés.

Plan de progrès

Les parties s’inscrivent dans le cadre d’une démarche d’amélioration continue des prestations du marché. Dans cette perspective, les parties conviennent d’élaborer conjointement un plan de progrès à la date d’anniversaire de la notification du marché.

La démarche est initiée par le titulaire du contrat à la date d’anniversaire du marché. Il présente des propositions d’amélioration en tenant compte des retours d’expérience capitalisés à l’issue de la première période d’exécution des prestations. Sur la base de cette proposition, les parties engagent des discussions afin d’élaborer le plan de progrès initial.

**Clauses administratives**

# 19 - Pièces contractuelles

Les pièces contractuelles de l'accord-cadre sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans cet ordre de priorité :

* l'acte d'engagement (AE) ;
* le cahier des clauses particulières (CCP) ;
* le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 ;
* le Bordereau des prix ;
* le cadre de réponse technique correspondant à l’offre de prestations proposée par le titulaire ;
* le mémoire technique ;
* les bons de commande émis au cours de l’exécution ;
* les actes de sous-traitance, le cas échéant.

# 20 - Sous-traitance

L'offre mentionne les prestations (et leur montant) dont la sous-traitance est envisagée. Le titulaire peut déclarer des sous-traitants en cours d’exécution de l’accord-cadre. L’INSA Rennes devra accepter tout sous-traitant et agréer ses conditions de paiement avant de commencer l’exécution des prestations.

**Responsabilité du titulaire en cas de sous-traitance**

En cas de sous-traitance, le titulaire demeure personnellement responsable de l’exécution de toutes les obligations résultant de l’accord-cadre.

**Conditions d’acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement**

L’acceptation de chaque sous-traitant et l’agrément de ses conditions de paiement sont demandés dans les conditions suivantes :

* Demande de sous-traitance

Le titulaire fournit au Pouvoir Adjudicateur une déclaration mentionnant :

* la nature des prestations sous-traitées ;
* le nom, la raison ou la dénomination sociale et l’adresse du sous-traitant proposé ;
* les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et, le cas échéant, les modalités de variation des prix ;
* les capacités professionnelles, techniques et financières du sous-traitant ;
* que le sous-traitant ne tombe pas sous le coup d’une interdiction de soumissionner.

L’acceptation du sous-traitant et l’agrément des conditions de paiement sont alors constatés par un « acte spécial de sous-traitance » (imprimé DC 4) signé des 3 parties (titulaire, sous-traitant et INSA).

Il est précisé que cela n’entraine aucun lien contractuel entre le Pouvoir Adjudicateur et le sous-traitant.

* Modification du volume de prestations sous-traitées

Dans le cas où le titulaire de l’accord-cadre souhaite modifier le volume de prestations confiées à son sous-traitant, il informe l’INSA Rennes de cette modification par lettre recommandée avec accusé de réception. L’acceptation de cette modification est alors constatée par un acte spécial de sous-traitance modificatif (imprimé DC4 modificatif).

# 21 - Prix

**21.1 - Caractéristiques des prix pratiqués**

Le titulaire s’engage à proposer à l’INSA Rennes, les **meilleurs tarifs de transport et d’hébergement disponibles** au moment de la demande et à rechercher systématiquement le meilleur rapport coût/flexibilité/temps de trajet.

**Exigence de transparence tarifaire**

Les prix proposés sont basés :

- soit sur la base du tarif public

- soit sur la base d’un tarif spécifique proposé par le titulaire via des accords qu’il peut avoir avec des transporteurs ou hôteliers, sans que ce tarif puisse être supérieur au tarif public

L’INSA se réserve le droit de contrôler les tarifs proposés (écart de prix constatés) ainsi que les fournisseurs prioritairement proposés.

**Frais d’agence**

A ces tarifs s’ajoutent les **frais de gestion** figurant dans l’offre tarifaire du titulaire. Ces prestations sont réglées par application des **prix unitaires** fixés dans le bordereau des prix unitaires aux quantités commandées.

Aucun prix non préalablement expressément stipulé par le titulaire dans ses grilles de prix et accepté par le pouvoir adjudicateur n’est applicable dans le cadre du marché.

Les prix du titulaire sont réputés comprendre les éléments listés à l’article 10.1.3 du CCAG-FCS, ainsi que les éventuelles dépenses suivantes :

- les frais d’utilisation et de maintenance informatique de tous les outils proposés ;

- les frais du service 7/24 même en l’absence d’opération de réservation ou les frais du service de modification ou annulation d’une prestation ;

- les frais de formation de la main d’œuvre du Titulaire ;

- les frais de déplacements du personnel (tout moyen de transport compris) et de restauration du personnel du titulaire ;

- les frais de reporting pour le pilotage du marché et les frais liés à la participation du titulaire aux réunions relatives à l’exécution du présent marché ;

- les frais généraux (administration, encadrement, fonctionnement, secrétariat …), les frais d’assurance, les impôts et taxes ;

- les charges sociales obligatoires et les assurances complémentaires ;

- les frais de coordination, de pilotage et de rémunération du mandataire en cas de groupement.

Les prix sont, par ailleurs, réputés tenir compte des sujétions induites par les prescriptions légales et réglementaires en vigueur à la date d’établissement des prix du présent marché.

**21.2 - Modalités de variation des prix**

Les prix de l'accord-cadre sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois de mars 2026.

Les frais d’agence du titulaire sont fixes pendant la première année d'exécution de l’accord-cadre.

Ils sont ensuite révisables, annuellement à la date anniversaire du contrat, à la hausse comme à la baisse, par application de la formule de variation suivante :

**F = Fo x (Ind0/Ind1)**

• F = Frais d’agence révisés

• F0 = Frais d’agence issu de l’offre initiale

• Ind0 = valeur de l’indice définitif publié au jour de la remise de l’offre initiale

• Ind1 = dernière valeur connue de l’indice définitif publié au moment de la demande de révision

L’indice utilisé pour la révision est l**’indice INSEE n°010766847 « Services des agences de voyage et des voyagistes – Prix de base – Base 2021** – Données trimestrielles brutes ».

Pour la mise en œuvre de cette formule, les calculs sont effectués avec au minimum deux décimales.

# 22 - Garanties Financières et avance

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

# 23 - Modalités de règlement des comptes

**23.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs**

Les modalités de règlement des comptes sont définies dans les conditions de l'article 11 du CCAG-FCS.

Les prestations sont **payées mensuellement** et après service fait.

**23.2 - Présentation des demandes de paiement**

Les demandes de paiement seront présentées selon les conditions prévues à l'article 11.3 du CCAG-FCS portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le nom ou la raison sociale du créancier ;

- le cas échéant, la référence d'inscription au répertoire du commerce ou des métiers ;

- le cas échéant, le numéro de SIREN ou de SIRET ;

- le numéro du compte bancaire ou postal ;

- le numéro de l’accord-cadre, du bon de commande, le cas échéant ;

- la désignation de l'organisme débiteur : INSA Rennes 20 avenue des Buttes de Coësmes CS 70839 35708 RENNES cedex 7 ;

- la date de facturation ;

- les montants des différents coûts composant la prestation ;

- les nom et prénom du voyageur,

Suivant le type de prestation effectuée, la facture contient :

- Pour le transport aérien : origine / destination), date(s) du (des) voyage(s),

- Pour le transport ferroviaire : origine / destination, date(s) du (des) voyage(s),

- Pour l’hébergement : nom de l’hébergement, ville, nombre de nuitées, nombre de personnes, date(s) du voyage (plusieurs si différentes prestations), montant d’une nuitée, du petit déjeuner, taxe de séjour,

- les frais de transaction ou d’agence,

- le montant total de la prestation HT et TTC, en précisant le taux et le montant de la TVA applicable,

- la Codification analytique,

- les montants HT, TTC et taux de TVA ;

**Les factures sont exclusivement déposées sur** **chorus pro**. Renseigner le **code service SFACT-01**. Ce portail de facturation électronique mis à disposition des fournisseurs gratuitement permettant le dépôt, la réception et la transmission des factures électroniques est accessible à l'adresse suivante : <https://chorus-pro.gouv.fr/>

Lorsqu'une facture est transmise en dehors de ce portail, la personne publique peut la rejeter après avoir rappelé cette obligation à l'émetteur et l'avoir invité à s'y conformer.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation.

**23.3 - Délai global de paiement**

Les sommes dues au(x) titulaire(s) sont payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

**23.4 - Paiement des cotraitants**

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations. En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, ouvert au nom du mandataire.

Les autres dispositions relatives à la cotraitance s'appliquent selon l'article 12.1 du CCAG-FCS.

**23.5 - Paiement des sous-traitants**

Le paiement du sous-traitant s'effectue dans le respect du délai global de paiement. Ce délai court à compter de la réception par le pouvoir adjudicateur de l'accord, total ou partiel, du titulaire sur le paiement demandé.

En cas de cotraitance, si le titulaire qui a conclu le contrat de sous-traitance n'est pas le mandataire du groupement, ce dernier doit également signer la demande de paiement.

# 24 - Gestion et protection des données personnelles

Le titulaire s’engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) applicable à compter du 25 mai 2018.

**24.1 - Responsabilités**

L’INSA Rennes, définissant unilatéralement les finalités de traitements des données à caractère personnel collectées et traitées à l’occasion des prestations réalisées dans le cadre du marché, est considéré comme **Responsable de traitement** au sens du RGPD.

Le titulaire du marché, assurant la collecte et le traitement de données à caractère personnel pour le compte de l’INSA Rennes à l’occasion des prestations réalisées dans le cadre du présent marché, est considéré dans le cadre des traitements réalisés comme **sous-traitant** au sens du RGPD.

**24.2 - Finalités de traitement**

Le Sous-traitant est autorisé à collecter et traiter pour le compte du Responsable de traitement les données à caractère personnel strictement nécessaires pour fournir les prestations décrites au présent CCP :

- l’implémentation, le déploiement et la gestion de l’outil en ligne permettant la réservation de trajets et d’hébergements, ainsi que toute autre opération liée à une réservation ;

- la mise en place de services d’assistance, de support et de réservation hors ligne (offline), par téléphone principalement ;

- la gestion des réservations, réclamations, modifications, annulations, demandes de visa (ou tout autre document officiel de voyage), des paiements ;

- la gestion, si proposée par le Titulaire, d’une application accessible sur smartphone et tablette ;

- la production de document de reporting économiques et commerciaux pour le compte de l’INSA Rennes.

Toute autre finalité de traitement ne découlant pas directement de l’accord-cadre est interdite.

**24.3 - Typologie des données à caractère personnel collectées et/ou traitées**

Les données à caractère personnel collectées et/ou traitées sont celles mentionnées dans le CCP, ainsi que le cadre de réponse technique renseigné par le titulaire et son mémoire technique, à savoir notamment :

- données d’état-civil ;

- données liées aux documents officiels (carte nationale d’identité, passeport, carte de séjour …) ;

- données nécessaires à l’authentification sur l’outil en ligne et/ou à la création d’un profil voyageur ;

- données professionnelles pour les salariés, chercheurs, doctorants, enseignants, personnels administratifs et techniques, vacataires et invités ou intervenants extérieurs de l’INSA Rennes ;

- données de scolarité pour les étudiants ;

- données nécessaires à la mise en œuvre d’un aménagement spécifique pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite ;

- données de localisation ;

- données relatives à l’hébergement réservé et/ou au déplacement effectué (motif, dates, dépenses …) ;

- données nécessaires à l’établissement des documents de reporting et statistiques.

**24.4 - Obligations du sous-traitant vis-à-vis du responsable de traitement**

Le Sous-traitant s'engage notamment à :

- mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées et nécessaires afin de sauvegarder la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles, en conformité avec les stipulations du CCP et du RGPD ;

- collecter et/ou traiter les données uniquement pour les seules finalités qui font l’objet de la sous-traitance.

**24.5 - Mesures de sécurité**

Le Sous-traitant s’engage à mettre en oeuvre les mesures de sécurité nécessaires, et notamment a

minima :

· mettre en oeuvre des procédures d’habilitation / d’accès sécurisées, individualisées ;

· mettre en place des moyens de chiffrement des données, du transport et des infrastructures de stockage des données ;

· mettre en place des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;

· mettre en place des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;

· mettre en oeuvre une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement

l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles prévues pour assurer la

sécurité du traitement,

· l’anonymisation des données utilisées dans le cadre des recettes et tests.

**24.6 - Sous-traitance ultérieure**

Le Titulaire du Marché, soit le Sous-traitant, peut faire appel à un(des) autre(s) sous-traitant(s), dit(s) « sous-traitant(s) ultérieur(s) », pour mener des activités de traitement spécifiques conformément aux finalités de traitement définies ci-dessus. Dans ce cas, il doit en informer préalablement et par écrit le Responsable de traitement de toute décision de recours et/ou de remplacement à un sous-traitant ultérieur.

**24.7 - Droit d’information des personnes concernées**

Il appartient au Sous-traitant, au moment de la collecte des données, ainsi qu’autant que de besoin durant la durée d’exécution du Marché, de fournir aux personnes concernées par les opérations de traitement, l’information relative aux traitements de données qu’il réalise.

Le Sous-Traitant communique une adresse de contact.

**24.8 - Exercice des droits des personnes concernées**

Les personnes concernées par la collecte et/ou le traitement des données personnelles peuvent faire une demande d’exercice des droits dont elles bénéficient au titre de la réglementation RGPD tels que :

- droit d’accès ;

- droit de rectification ;

- droit d’effacement et d’opposition ;

- droit à la limitation du traitement ;

- droit à la portabilité des données ;

- droit de ne pas faire l’objet d’une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

**24.9 - Notification des violations de données à caractère personnel**

Le Sous-traitant s’engage à notifier au Responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 12 heures après en avoir pris connaissance, en envoyant un courriel à [dpo@insa-rennes.fr](mailto:dpo@insa-rennes.fr)

**24.10 - Sort des données**

Au terme de l’accord-cadre, le sous-traitant s’engage à :

- restituer au responsable de traitement ou à son sous-traitant, l’ensemble de la base de données des profils voyageurs constitué durant toute la durée d’exécution de l’accord-cadre ;

- à supprimer l’ensemble de ces données, leurs supports et toutes les copies existantes dans les systèmes d’information du sous-traitant. Avant de procéder à la suppression, le sous-traitant devra informer le responsable de traitement.

**24.11 - Délégués à la protection des données**

Le sous-traitant communique au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son DPO, s’il en a désigné un conformément à l’article 37 du RGPD, ou de tout autre point de contact en charge de la gestion et de la protection des données à caractère personnel au sein de sa structure.

A l’INSA Rennes, la d**éléguée à la protection des données est :**  
Chloé LAILIC  
02 23 23 86 80  
[dpo@insa-rennes.fr](mailto:dpo@insa-rennes.fr)

# 25 - Constatation de l'exécution des prestations

**25.1 - Constatation de l’exécution des prestations liées à l'outil de réservation en ligne**

L'exécution des prestations fait l'objet de vérifications approfondies lesquelles, par dérogation à l'article 29.1 du CCAG-FCS, comprennent deux étapes que sont la vérification d’aptitude (VA) et la vérification de service régulier (VSR) telles que définies ci-après.

**Vérification d’aptitude :**

La vérification d’aptitude (VA) a pour but de constater que l'outil de réservation en ligne présente les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées dans le CCP.

Le délai imparti au pouvoir adjudicateur pour procéder à cette vérification d’aptitude et notifier par écrit sa décision est de 10 jours calendaires à compter de la livraison de l'outil.

Si la vérification est positive, le pouvoir adjudicateur déclare l’aptitude de l'outil et procède ensuite à la vérification de service régulier.

Si la vérification d’aptitude est négative, le pouvoir adjudicateur prend une décision d’ajournement ou de rejet conformément aux stipulations de l’article 30 du CCAG-FCS.

**Vérification de service régulier :**

La vérification de service régulier (VSR) a pour but de constater que l'outil de réservation en ligne est capable d’assurer un service régulier dans les conditions normales d’exploitation pour remplir les fonctions visées. La VSR s’effectue après mise en production effective de l’outil. La durée de la vérification de service régulier est d’un mois à compter de la date d'aptitude de l'outil.

A l’issue de cette période, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues à l’article 30 du CCAG-FCS.

Si la vérification de service régulier est positive, le pouvoir adjudicateur prononce l'admission des prestations.

Si la vérification de service régulier est négative, le pouvoir adjudicateur prononce soit l’ajournement avec vérification de la régularité de service pendant une période supplémentaire d'un mois, soit l’admission avec réfaction, soit le rejet des prestations.

Pour toute décision d’ajournement ou de rejet même partiel, entraînant l’impossibilité d’effectuer des commandes on line dès le 1er Janvier 2022, les commandes seront effectuées via la plateforme offline et tarifées sur la base du on-line.

**25.2 - Constatation de l’exécution des autres prestations objet du marché**

Les autres prestations (délivrance de billets, formations, fourniture de comptes rendus…) peuvent faire l'objet de vérifications quantitatives et qualitatives pour constater qu’elles répondent bien aux stipulations de l’accord-cadre. Elles sont effectuées conformément aux stipulations des articles 27 à 30 du CCAG-FCS.

# 26 - Pénalités

Par dérogation à l’article 14 du CCAF-FCS, un retard d’exécution ou la mauvaise exécution des prestations donnent lieu à l’application des pénalités sans mise en demeure préalable. Toutefois, en cas de dysfonctionnement, des échanges préalables entre le titulaire et l’INSA pourront avoir lieu dans l’objectif d’une rectification des irrégularités et d’une augmentation constante de la qualité des prestations. Par dérogation à l’article 14.1.3 du CCAG-FCS, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités. Le montant total des pénalités pour un mois ne peut pas être supérieur à 30 % du montant total des commandes du mois concerné. Par dérogation à l’article 14.1.2 du CCAF-FCS, le montant total des pénalités ne peut pas dépasser 30 % du montant du marché.

**26.1 - Pénalités pour retard ou manquement dans l'exécution des prestations**

|  |  |
| --- | --- |
| **Manquement** | **Montant pénalité** |
| **Traitement des réservations** | |
| **Retard de transmission du devis** suite à une demande offline *(24 heures ouvrées au maximum pour des demandes standard et 2 heures maximum pour les urgences)* | Demande standard : 20 € par heure de retard  Demande urgente : 60 € par heure de retard |
| **Retard de délivrance des titres de transports ou vouchers**  *(CCTP : réception par le voyageur au plus tard 2 jours ouvrés avant la date de départ – livraison sous 4 heures en cas d'urgence).* | 120 € par billet ou voucher délivré en retard |
| **Absence de chambre réservée lors de l’arrivée du voyageur** bien que possédant un titre de réservation (billet ou voucher) | 120 € par constat si **solution trouvée dans l’heure**  300 € par constat si **solution au-delà de 1 heure** ou **pas de solution proposée**  + Remboursement des frais téléphoniques au voyageur sur justificatif |
| **Demande de paiement du petit Déjeuner ou de la taxe de séjour** par l’hôtelier alors que déjà réglé | 40 € par constat |
| **Autres prestations** | |
| Retard dans l’**exécution des autres prestations**, la **transmission de documents** (compte-rendu de réunion, statistiques …)**,** la **gestion des litiges** à compter de la date contractuelle | 40 € par jour de retard et par document |
| **Dysfonctionnement de la plateforme de réservation en ligne** | |
| Retard dans l'exécution des **formations des utilisateurs à l’outil de réservation en ligne** | 100 € par jour de retard et par formation |
| **Retard dans le déploiement intégral de l’outil** | 400 € par jour de retard |
| **Retard dans la résolution des anomalies** | |
| Anomalie bloquante : empêche toute utilisation de la plateforme pour une prestation ou plus. Délai de résolution à compter de la constatation : 4 heures ouvrées. | 40 € par heure de retard |
| Anomalie majeure : diminue l’efficacité de la plateforme, la vitesse de recherche ou l’étendue des affichages. Délai de résolution à compter de la constatation : 2 jours ouvrés. | 100 € par jour de retard |
| Anomalie mineure : toute autre anomalie. Délai de résolution à compter de la constatation : 15 jours ouvrés. | 50 € par jour de retard |
| **Services offline** | |
| Indisponibilité de l’agence sur ses horaires d’ouverture  Indisponibilité du service d’assistance 24/24 7j/7 | 50 € par heure entamée d’indisponibilité à compter du constat |
| **Qualité** | |
| Manquement constaté pour non atteintedes **indicateurs qualité** | 60 € par manquement constaté |

**26.2 - Pénalité pour travail dissimulé**

Si le titulaire de l'accord-cadre ne s'acquitte pas des formalités prévues par le Code du travail en matière de travail dissimulé par dissimulation d'activité ou d'emploi salarié, le pouvoir adjudicateur applique une pénalité correspondant à 10 % du montant TTC de l'accord-cadre.

Le montant de cette pénalité ne pourra toutefois pas excéder le montant des amendes prévues à titre de sanction pénale par le Code du travail en matière de travail dissimulé.

# 27 - Assurances

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG-FCS, tout titulaire (mandataire et cotraitants inclus) doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du contrat et avant tout commencement d'exécution, qu'il est titulaire des contrats d'assurances au titre de la responsabilité civile découlant des articles 1382 à 1384 du Code civil, en cas d’accidents ou de dommages causés par la conduite des prestations. La garantie devra être suffisante, elle devra être illimitée pour les dommages corporels.

Il devra donc fournir une attestation de son assureur justifiant qu’il est à jour de ses cotisations et que sa police contient les garanties en rapport avec l’importance de la prestation.

A tout moment durant l’exécution de la prestation, le titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande de l'acheteur et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

# 28 - Résiliation du contrat

**28.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre**

Les conditions de résiliation de l'accord-cadre sont définies aux articles 38 à 45 du CCAG-FCS.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles L. 2142-1, R. 2142-3, R. 2142-4 et R. 2143-3 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 à 8 du Code du travail conformément à l'article 51-III du Décret n°2016-360 du 25 mars 2016, le contrat sera résilié aux torts du titulaire.

**28.2 - Redressement ou liquidation judiciaire**

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement au pouvoir adjudicateur par le titulaire de l'accord-cadre. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

Le pouvoir adjudicateur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. En cas de redressement judiciaire, cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre est prononcée. Ce délai d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur ou au liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution de l'accord-cadre, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

# 29 - Règlement des litiges et langues

Le titulaire de l’accord-cadre et l’INSA Rennes s’efforceront de régler à l’amiable tout différend.

En cas d’initiation d’une procédure contentieuse, seul le Tribunal administratif de Rennes est compétent.

Tous les documents, correspondances, demandes de paiement doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

# 30 - Dérogations

- L’article 19 du CCP : Pièces contractuelles, déroge à l'article 4 du CCAG - Fournitures Courantes et Services issu de l’arrêté du 30 mars 2021.

- L’article 25.1 du CCP : Constatation de l’exécution, déroge à l'article 29.1 du CCAG - Fournitures Courantes et Services issu de l’arrêté du 30 mars 2021.

- L’article 26 du CCP : Pénalités, déroge à l'article 14 du CCAG - Fournitures Courantes et Services issu de l’arrêté du 30 mars 2021.