|  |
| --- |
|  |
| **MARCHE PUBLIC DE SERVICES**  🙟 🙟 🙟 🙟 🙜 🙜 🙜 🙜  **MARCHE N°2025RTPF2115**  **PRESTATIONS D’AGENCE DE VOYAGE ET DE MISE A DISPOSITION D’UN PORTAIL DE RESERVATION EN LIGNE POUR LA CCI de Maine et Loire**  🙟 🙟 🙟 🙟 🙜 🙜 🙜 🙜  **Cahier des Clauses Particulières (C.C.P.)**   |  |  | | --- | --- | |  |  | |  |  | |

Table des matières

[1. OBJET DU MARCHE 5](#_Toc222825009)

[1.1 Objet du marché 5](#_Toc222825010)

[1.2 Allotissement 5](#_Toc222825011)

[1.3 Procédure – technique d’achat 5](#_Toc222825012)

[1.4 Conditions d’attribution et exécutions des bons de commande 5](#_Toc222825013)

[2. PRESTATIONS ATTENDUES 6](#_Toc222825014)

[PREAMBULE 6](#_Toc222825015)

[2.1 PRESTATIONS ATTENDUES 6](#_Toc222825016)

[2.2 PREREQUIS ELIMINATOIRES 7](#_Toc222825017)

[2.3 LES PROFILS CONCERNES 7](#_Toc222825018)

[2.4 POLITIQUE DE VOYAGES 8](#_Toc222825019)

[2.5 BESOINS GLOBAUX ATTENDUS 8](#_Toc222825020)

[2.6 PRE REQUIS AGENCE 9](#_Toc222825021)

[2.7 CONFIGURATION DE SERVICES 10](#_Toc222825022)

[2.8 PRESTATION OFFLINE 10](#_Toc222825023)

[2.9 PRESTATION ONLINE 11](#_Toc222825024)

[2.10 RESERVATIONS D’HEBERGEMENTS/HOTELIERES/AUBERGES DE JEUNESSE 11](#_Toc222825025)

[2.11 ORGANISATION DE VOYAGES DE GROUPES 11](#_Toc222825026)

[2.12 RESERVATION BILLETS DANS LIEUX TOURISTIQUES 12](#_Toc222825027)

[2.13 PROCESSUS D’EMISSION, MODIFICATION OU ANNULATIONS 12](#_Toc222825028)

[3. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES ATTENDUES 12](#_Toc222825029)

[3.1 SERVICE 24/24 12](#_Toc222825030)

[3.2 GESTION DES EXCEDENTS DE BAGAGES ET FRAIS ANCILLAIRES 13](#_Toc222825031)

[4. MISE A DISPOSITION D’UN PORTAIL DE RESERVATION EN LIGNE (SELF BOOKING TOOL- SBT) 13](#_Toc222825032)

[4.1 ASPECTS INFORMATIQUES 13](#_Toc222825033)

[4.2 ROLES DISPONIBLES DANS LE SBT 14](#_Toc222825034)

[4.3 ERGONOMIE ET FONCTIONNALITES ATTENDUES 14](#_Toc222825035)

[5. PRESTATIONS ATTENDUES EN CAS DE RUPTURE DE SERVICE 15](#_Toc222825036)

[5.1 SERVICE/OUTIL D’ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS 15](#_Toc222825037)

[6. PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE 16](#_Toc222825038)

[7. PROTECTION DE LA MAIN D’ŒUVRE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL – DEVELOPPEMENT DURABLE 17](#_Toc222825039)

[7.1 Lutte contre le travail dissimulé 17](#_Toc222825040)

[7.2 Organisation et modalités de la mise en œuvre de la clause environnementale 17](#_Toc222825041)

[7.3 Clause sociale 17](#_Toc222825042)

[7.4 Clause sur les principes de la République 18](#_Toc222825043)

[8. DUREE DU MARCHE – DELAIS D’EXECUTION 19](#_Toc222825044)

[8.1 Durée du marché 19](#_Toc222825045)

[8.2 Délais de traitement 19](#_Toc222825046)

[8.3 Prolongation des délais 19](#_Toc222825047)

[8.4 Conditions d’exécution des prestations 19](#_Toc222825048)

[8.5 Constatation de l’exécution des prestations 19](#_Toc222825049)

[9. PAIEMENT DES PRESTATIONS 19](#_Toc222825050)

[9.1 REMUNERATION DU PRESTATAIRE 19](#_Toc222825051)

[9.2 PAIEMENT DES PRESTATIONS AGENCE 20](#_Toc222825052)

[9.3 PAIEMENT DES PRESTATIONS HOTELIERES 20](#_Toc222825053)

[9.4 TRAITEMENT DE LA FACTURATION 20](#_Toc222825054)

[10. STATISTIQUES/REPORTING 21](#_Toc222825055)

[10.1 OUTIL DE REPORTING 22](#_Toc222825056)

[10.2 BILAN CARBONE 22](#_Toc222825057)

[10.3 STATISTIQUES ATTENDUES 22](#_Toc222825058)

[11. PRESTATIONS DE SUIVI COMMERCIAL 23](#_Toc222825059)

[11.1 LES REVUES DE COMPTE 24](#_Toc222825060)

[12. SECURITE DES VOYAGEURS 24](#_Toc222825061)

[12.1 SUIVI DES VOYAGEURS 24](#_Toc222825062)

[12.2 GESTION DES RISQUES SANITAIRES 25](#_Toc222825063)

[12.3 VOYAGEURS EN SITUATION DE HANDICAP 25](#_Toc222825064)

[12.4 DEVELOPPEMENT DURABLE 25](#_Toc222825065)

[13. PROTECTION DES DONNEES 25](#_Toc222825066)

[14. CONTENU ET CARACTERISTIQUE DES PRIX 30](#_Toc222825067)

[14.1 Caractéristiques des prix pratiqués 30](#_Toc222825068)

[14.2 Modalités de variations des prix 30](#_Toc222825069)

[14.3 Modalités de financement 30](#_Toc222825070)

[14.4 Acomptes et paiements partiels définitifs 30](#_Toc222825071)

[14.5 Présentation des demandes de paiements 30](#_Toc222825072)

[15. ASSURANCES 31](#_Toc222825073)

[16. MODIFICATIONS – CLAUSE DE REEXAMEN 31](#_Toc222825074)

[16.1 Modifications du marché 31](#_Toc222825075)

[16.2 Clause de réexamen 31](#_Toc222825076)

[17. PENALITES 32](#_Toc222825077)

[17.1 Pénalité de retard 32](#_Toc222825078)

[17.2 Pénalité pour mauvaise exécution d’une partie ou des prestations 32](#_Toc222825079)

[17.3 Pénalités à la suite du dépassement des SLA (indicateurs qualité) 32](#_Toc222825080)

[17.4 Pénalités pour défaut de production des éléments statistiques exigés 32](#_Toc222825081)

[17.5 Pénalités pour défaut d’exécution des clauses environnementale et sociale 32](#_Toc222825082)

[17.6 Pénalités pour indisponibilité de l’outil de réservation mis à disposition 32](#_Toc222825083)

[18. EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES 32](#_Toc222825084)

[19. FORCE MAJEURE- CIRCONSTANCES IMPREVISIBLES 33](#_Toc222825085)

[20. MISE EN DEMEURE - RESILIATION 33](#_Toc222825086)

[21. LITIGES - LANGUES 33](#_Toc222825087)

[22. DEROGATIONS AU CCAG fcs 34](#_Toc222825088)

[ANNEXES 34](#_Toc222825089)

# OBJET DU MARCHE

# 1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet **l’exécution** de prestations d’agence de voyage et la mise à disposition d’un portail de réservation en ligne pour la CCI de Maine et Loire.

**L’ensemble de ces prestations est constitué des postes suivants**:

* **Poste 0 : Prestations d’implémentation**
* **Poste 0.1 : Implémentation SBT**
* **Poste 0.2 : formations**
* **Poste 1 : Prestations récurrentes**
* **Poste 1.1 : Prestations technologiques**
* **Poste 1.2 : Accompagnement**
* **Poste 1.3 : Réservations Off line et On line**
* **Poste 1.4 : Prestations complémentaires**

**Le détail des postes est consultable en Annexe 1.**

Les prestations sont listées au cahier des clauses particulières.

Le marché est multi attributaire ; il sera **à ce titre** **attribué à** 3 titulaires, sous réserve d’un nombre de candidatures suffisant.

# 1.2 Allotissement

L'objet du marché ne peut être techniquement ou fonctionnellement scindé sans nuire à sa cohérence.

# 1.3 Procédure – technique d’achat

Le présent marché est passé en procédure formalisée, conformément aux articles L2124-1 ; L2124-2 et R2124-1 ; R2124-2-1 du code de la commande publique.

Il s’agit d’un accord-cadre multi-attributaire à prix unitaires. Il est sans montant minimum. Le montant maximum du marché est fixé à 75 000 €HT par an.

**Il donnera lieu à l’émission de bons de commande.**

# 1.4 Conditions d’attribution et exécutions des bons de commande

Les 3 titulaires se verront attribuer les bons de commande dans les conditions suivantes :

**Les bons de commandes seront attribués « en cascades » : le classement final de l’analyse des offres du présent accord-cadre désignera un prestataire de rang 1, un prestataire de rang 2 et un prestataire de rang 3.**

A chaque commande, le prestataire de rang 1 sera consulté. S’il n’est pas en mesure de répondre au besoin de l’entité, celle-ci s’adressera au prestataire de rang 2, et ainsi de suite.

La consultation se fait directement par mail. Il est demandé une très grande réactivité.

Chaque titulaire disposera d’un délai de cinq jours ouvrés pour répondre favorablement à la commande.

Si le titulaire de rang 1 n’est pas en mesure de respecter les prescriptions ci-dessus alors la CCI procédera à la consultation du prestataire n°2 et ainsi de suite.

Dans les cas exceptionnels où aucun des 3 titulaires n’est en mesure de répondre au besoin, ou ne donne suite à la commande, la CCI se réserve la possibilité de consulter d’autres prestataires.

**Pouvoir adjudicateur**

CCI de Maine et Loire

8 boulevard du Roi René

BP 60626

49006 ANGERS

**Signataire du marché public** : M. Matthieu BILLIARD

Président de la CCI de Maine et Loire

# PRESTATIONS ATTENDUES

# PREAMBULE

En 2025, la Chambre de commerce et d’industrie (CCI) de Maine-et-Loire accueille près de 3 800 apprenants, confirmant son statut de premier pôle de formation du département. Elle propose 90 diplômes répartis sur 17 filières métiers, du CAP au Bac +5. Dans le cadre de ces cursus, des séjours en France et à l’étranger sont organisés afin d’enrichir les connaissances des étudiants et favoriser les échanges culturels.

Des collaborateurs ou représentants élus de la CCI peuvent également être amenés à voyager individuellement ou en groupe à l’étranger.

# 2.1 PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations attendues sont les suivantes :

- À partir de la description du besoin, l’agence de voyages fournit une prestation complète incluant la réservation et l’émission des titres de transport, la réservation d’un hébergement hôtelier ou en auberge de jeunesse, ainsi que l’organisation d’un circuit touristique et/ou culturel. Cette prestation couvre l’ensemble des services afférents nécessaires à la bonne réalisation du déplacement.

- La réservation et l’émission des titres de transport (train à l’international, avion, bus) ;

- Le cas échéant, la réservation d’hébergements adaptés aux exigences de la Charte des déplacements professionnels jointe en annexe et à la doctrine spécifique aux filières de formation ;

- L’organisation des transferts et services annexes (assurances, visas, location de véhicules, ticketing) ;

- Une assistance téléphonique et en ligne disponible 24h/24 et 7j/7 ;

- La proposition systématique de solutions optimisées en termes de coût, de délai et d’impact environnemental.

La prestation doit permettre d’atteindre de façon non exhaustive l’intégralité des objectifs suivants, dont la liste n’est pas hiérarchisée :

* Respecter et appliquer la politique de voyages et les pratiques applicables aux filières de formation de la CCI de Maine et Loire,
* Bénéficier des services d’une agence de voyages capable de proposer une offre élargie de prestations au meilleur coût et selon des critères de qualité de services correspondant aux standards de la profession qu’il s’agisse des prestations Offline/Online ou urgentes.
* Obtenir un portail de réservation en ligne qui sera le mieux adapté aux besoins fonctionnels et techniques décrits dans le présent CCP.
* Se garantir de la bonne exécution des prestations par la présentation régulière de tableaux de bord de suivi de performance, d’engagement qualité, et d’économies réalisées,
* Être accompagné dans le suivi commercial, par une personne dédiée qui aura la responsabilité de la mise en place des prestations attendues,
* Bénéficier au quotidien de l’accès aux nouvelles offres disponibles sur le marché des déplacements et inscrire cette démarche dans un plan de progrès attendu lors de revue de comptes,
* Assurer la sécurité et le suivi de ses voyageurs,
* Contribuer à la démarche RSE par la mise en place des indicateurs de consommation de CO² et la promotion de solutions éco responsables.

# 2.2 PREREQUIS ELIMINATOIRES

* La CCI de Maine et Loire souhaite que la gestion de ses déplacements auprès d’un voyagiste soit assurée par des plateaux d’affaires exclusivement situés sur le territoire national, sans aucune délocalisation de prestations hors de France,
* Les serveurs des outils en ligne proposés par l’agence de voyages y compris le portail de réservation en ligne devront être, pour des raisons sécuritaires, situés en Europe,
* L’agence de Voyages devra obligatoirement avoir mis en place la dématérialisation de ses factures qui seront à déposer sur Chorus Portal Pro.

# 2.3 LES PROFILS CONCERNES

*2.3.1 Personnel concerné par les missions*

Les principaux personnels identifiés sont :

* Le Président
* Le Directeur Général
* Les Elus de la CCI
* Les Directeurs
* Les collaborateurs
* Les responsables de filière et les formateurs
* Les apprentis

*2.3.2 Catégories de voyageurs*

Il est identifié 3 catégories de voyageurs :

* Standard pour les personnels de la CCI
* « Mobilité internationale jeunes » : apprentis ainsi que leurs accompagnateurs
* VIP

# 2.4 POLITIQUE DE VOYAGES

Il existe une Charte des déplacements professionnels dont les règles sont applicables de manière uniforme à tous les salariés de la CCI de Maine et Loire.

Les objectifs de la Charte sont les suivants :

* Afficher des règles claires,
* Assurer aux voyageurs des conditions de sécurité et de confort optimales,
* Garantir un traitement équitable du personnel,
* Réduire l'impact environnemental des déplacements,
* Optimiser les coûts des voyages,
* Prendre en compte les contraintes de réalisation des projets.

La Charte des déplacements professionnels est jointe en annexe au dossier.

La Charte des déplacements professionnels prévoit des dispositions dérogatoires applicables aux voyageurs VIP. À ce titre, et en fonction de leur statut ainsi que des impératifs liés à leur mission, ces voyageurs peuvent bénéficier de conditions de déplacement optimisées. Ces dérogations peuvent notamment inclure un surclassement en classe « Affaires » pour les trajets aériens et ferroviaires, ainsi que la réservation d’hébergements de catégorie supérieure (hôtels 3 étoiles, services premium).

Ces aménagements visent à garantir un niveau de confort, de confidentialité et de disponibilité compatible avec leurs responsabilités, leurs contraintes de représentation ou leurs obligations institutionnelles.

Par ailleurs, une doctrine spécifique encadre les pratiques applicables aux Mobilités internationales jeunes, notamment en ce qui concerne l’hébergement des apprentis. On privilégiera **les auberges de jeunesse ou solutions d’hébergements collectif équivalentes, et voyage en classe éco** dès lors que cette solution s’avère réalisable. Cette doctrine vise à harmoniser les modalités d’organisation, à garantir la cohérence des pratiques pédagogiques et à assurer des conditions d’accueil adaptées aux objectifs éducatifs poursuivis.

# 2.5 BESOINS GLOBAUX ATTENDUS

Le prestataire prend en charge la fourniture de titres de transport aérien, ferroviaire, location de voiture courte durée, autocars, maritime et de prestations d’hébergement pour les salariés et les personnes extérieures dont les frais de déplacement professionnels sont pris en charge par la CCI de Maine et Loire. Il prend également en charge le ticketing (musées, transports en communs…).

*2.5.1 Qualité de services*

* Le prestataire s’engage à satisfaire à minima aux engagements et indicateurs qualité et informatique du présent CCP, Cf. annexe 1 au CCP \_INDICATEURS QUALITE\_INFORMATIQUE.

La qualité de service et son suivi sont une des priorités et il est attendu du prestataire la mesure de qualité délivrée au sein d’un système global de gestion de la qualité**.**

*2.5.2 Informations et conseils*

Le prestataire informe et conseille la CCI de Maine et Loire et notamment les assistantes et voyageurs sur les meilleures conditions possibles en termes de sécurité, de prix et de performance environnementale.

Ce rôle de conseil est assuré de façon permanente qu’il s’agisse de réservations Off ou Online.

Le prestataire s’engage à informer le voyageur ou l’assistante lors de la transmission du bon de commande et/ou à la première demande :

* Des contraintes administratives et sanitaires liées au pays de destination : pièces d'identité, passeport, visas, formalités, ....
* Des précautions à prendre pour les destinations à risque : préconisations médicales et sanitaires préalables, vaccins, documents spécifiques, ...

De plus, le prestataire informe régulièrement la CCI de Maine et Loire sur le secteur des voyages et des déplacements, ainsi que sur les événements pouvant impacter ses voyageurs (grèves, catastrophes naturelles…).

Le prestataire précise les supports de communication et procédures existantes pour informer les personnes en charge des déplacements et/ou les voyageurs.

*2.5.3 Performance achats et transparence tarifaire*

L’agence de voyages se doit de contribuer à la performance achats de la CCI de Maine et Loire et s’engage à :

* Être en mesure de proposer des tarifs négociés agences et/ou plus avantageux ponctuellement,
* Faire bénéficier la CCI de Maine et Loire de la tarification NDC pour l’aérien,
* Dans la mesure du possible, faire des contre-propositions moins chères jusqu’à H- 24 pour les vols moyens et longs courriers,
* Donner accès via son portail de réservation de train internationaux en ligne aux tarifs low-cost (via Trainline ou Rail Europe par exemple)
* Quel que soit le mode de réservation, de toujours proposer le meilleur tarif disponible (« Best Buy »).

*2.5.4 Transparence tarifaire*

La pratique de marge arrière (markup) ou coût additionnel (en pourcentage et/ou en euro) applicable potentiellement aux titres de transports et/ou tarifs hôteliers (toutes sources confondues) **est proscrite au sein de la CCI de Maine et Loire.**

Le prestataire s’engage à mettre en place un mandat de transparence. Toute anomalie constatée pourra donner lieu à un audit tarifaire.

# 2.6 PRE REQUIS AGENCE

Le prestataire s’engage à respecter les exigences minimales décrites ci-dessous :

* Équipe d’agents composée d'agents confirmés (a minima 3 ans d’expérience),
* Le personnel intérimaire amené à intervenir pour le compte de la CCI de Maine et Loire doit répondre aux mêmes exigences de formation que le personnel permanent du plateau,
* L’agence de voyages dispose d'un plan de continuité de l'activité (PCA) en cas de crise, fermeture de plateaux d’affaires,
* Les demandes urgentes (départ -24h) pourront être traitées directement via l’agence de voyages par téléphone ou par mail.
* Les émissions des titres de transports devront être faites en différé (delay ticketing) afin de maintenir les réservations en attente de validation restant entendu que celles-ci sont tributaires des règles de fiabilisation**.**

# 2.7 CONFIGURATION DE SERVICES

Le prestataire met en place une **équipe référente semi-dédiée** capable de gérer les prestations de réservations, modifications, annulations Offline et Online.

La CCI de Maine et Loire souhaite que ses échanges avec l’agence de voyage soient facilités par la mise en place de processus clairs, constants et identiques quel que soit le type de prestation réservée aussi bien en Online qu’en Offline.

Le service s’effectuant par une configuration de service sur un plateau d’affaires unique, il doit répondre aux caractéristiques suivantes :

* N° de téléphone national dédié sans coût supplémentaire,
* Horaires d’ouverture souhaités de 8H30 à 19h00 les jours ouvrés,
* La langue française est un prérequis.

# 2.8 PRESTATION OFFLINE

* Conseil et recherche des meilleures conditions tarifaires,
* Utilisation des bases de données tarifaires de l’agence de voyages (GDS, NDC, Travel fusion ou équivalent) ;
* Traitement des voyages circulaires et voyages complexes pour l'ensemble des directions ;
* Proposition de plusieurs tarifs de compagnies aériennes (dont les compagnies low cost présentes dans GDS) pour une destination :
  + 2 propositions pour l’aérien moyen-courrier,
  + 3 propositions pour les longs courriers, les vols directs sont à privilégier, cependant les vols moins disants avec escale inférieure à 3 heures peuvent être proposés.
* Soumission d’un devis pour validation, préparation et gestion des déplacements ;
* Réservation au tarif économiquement le plus avantageux au regard de la politique voyages concernée et des contraintes du voyageur ;
* Emission et achat de tous titres de transport individuel ou de groupes/individuels regroupés ;
* Mise à disposition des titres de transport et de services associés en France métropolitaine, en outre-mer et à l’étranger, y compris tout titre non éligible à l’émission électronique ;
* Conseil et recherche des meilleures conditions tarifaires pour les réservations d’hôtels et/ou hébergements ;
* Envoi des vouchers électroniques pour réservations d’hôtels ;
* Conseil et recherche des meilleures conditions tarifaires pour les locations de voitures courte durée ;
* Envoi des vouchers électroniques pour les locations de voiture ;
* Démarches pour l’obtention de visas ;
* Démarche de modifications, annulations et de remboursements de billetterie et/ou de prestations ;
* Information des voyageurs des contretemps, annulations ou de tout autre élément susceptible d’impacter le déplacement en rappelant les coordonnées téléphoniques du centre d’appel ou de l’agent de voyage dédié du prestataire pour une information plus complète.

# 2.9 PRESTATION ONLINE

La CCI de Maine et Loire souhaite que les dossiers voyageurs (PNR) contenant les réservations émanant de l’outil de réservation en ligne stipulent le numéro de bon de commande CCI et que ne soient émis que les dossiers validés (exception faite de la billetterie Low cost compte tenu de l’émission immédiate du billet).

* Accès aux bases de données tarifaires de l’agence de voyages,
* Accès à plusieurs tarifs de compagnies aériennes pour une même destination avec possibilité d’achat par coupon (ex une compagnie à l’aller/une autre compagnie au retour) ;
* Comparaison air/fer en domestique accessible depuis le même écran ;
* Accès aux réservations trains internationaux ;
* Mise à disposition d’une base hôtelière accessible et en cohérence avec les plafonds hôteliers et la politique voyages ;
* Démarche de modifications, annulations et de remboursements de billetterie et/ou de prestations ;
* Envoi connexe de l’ensemble des titres de transports du PNR (dossier voyageur) ;
* Envoi d’une confirmation de l’émission de la billetterie au voyageur et à son assistante.

# 2.10 RESERVATIONS D’HEBERGEMENTS/HOTELIERES/AUBERGES DE JEUNESSE

La CCI de Maine et Loire souhaite bénéficier d’une base hôtelière issue d’un HBT (Hotel Booking Tool) permettant :

* L’accès à une base élargie d’offres dont a minima « Booking.com » et autre source offrant la même couverture à des tarifs aussi voire plus compétitifs sans mark up,
* La prise en charge des garanties et paiements des prestations hôtelières pour le compte de la CCI de Maine et Loire, de telle sorte que le voyageur n’effectue pas l’avance
* De fournir les détails de refacturation sur chaque facture : nom de l’agent, nom et lieu de l’établissement, dates, N° de bon de commande, nuit + petit-déjeuner, etc ;
* La délivrance d’un bon d’échange (voucher), document normé et reconnu par la profession. Ce document comporte suffisamment d’informations prouvant la prise en charge des nuitées par le prestataire, et le contact téléphonique à joindre en cas d’urgence ou d’imprévu.
* Les vouchers seront en langue française, à l’exception des destinations internationales pour lesquelles ils seront en langue anglaise ou locale, au format PDF imprimable sur une seule page ;
* Le pré paiement en devise locale ;
* La vérification systématique du débit de la carte bancaire (prépaiement) auprès de l’hôtelier.

A noter que les prestations de suppléments de services (tels que consommation au bar, appels téléphoniques, accompagnement d’une tierce personne, ou autre supplément) ne seront en aucun cas pris en charge par la CCI de Maine et Loire et ne peuvent en aucun cas figurer sur la facturation du prestataire.

# 2.11 ORGANISATION DE VOYAGES DE GROUPES

La CCI de Maine et Loire est susceptible de réserver des voyages individuels regroupés et des voyages de groupes (soit+/-10 personnes minimum) sur une durée généralement comprise entre un et plusieurs jours. La prestation devra intégrer l’ensemble des éléments indispensables à la bonne réalisation des déplacements, qu’il s’agisse de la fourniture des titres de transport, de la réservation d’hébergements en auberge de jeunesse ou en structures assimilées, ainsi que de la prise en charge des réservations nécessaires pour l’accès aux musées, sites touristiques, institutions culturelles ou tout autre lieu pertinent au regard du programme du séjour. L’agence veillera à assurer une coordination complète de ces prestations, en garantissant la disponibilité, la conformité et la cohérence de l’ensemble des services mobilisés, de manière à offrir un parcours fluide, sécurisé et parfaitement adapté aux objectifs pédagogiques, professionnels ou culturels du déplacement.

L’ensemble de ces prestations fera l’objet d’un devis préalable, d’un bon de commande et d’une facturation spécifique.

# 2.12 RESERVATION BILLETS DANS LIEUX TOURISTIQUES

La CCI de Maine et Loire est susceptible de confier la réservation et/ ou l’achat de tickets d’entrée dans des lieux culturels et/ ou touristiques.

L’ensemble de ces prestations fera l’objet d’un devis préalable, d’un bon de commande et d’une facturation spécifique.

# 2.13 PROCESSUS D’EMISSION, MODIFICATION OU ANNULATIONS

Le prestataire s’engage à effectuer toute modification ou annulation relative aux dossiers réservés que ce soit de l’aérien, du ferroviaire, de l’hôtellerie ou de la location courte durée.

Pour la billetterie aérienne, lorsque les modifications sont possibles, le prestataire s’engage à gérer cette modification en revalidant un billet plutôt que de procéder à une annulation, plus coûteuse.

Concernant les réservations de chambres d’hôtels, la politique d’annulation doit être systématiquement mentionnée afin de permettre à la CCI de Maine et Loire d’estimer les risques et les impacts financiers (frais d’annulation, no show, ...) en cas de modification ou d’annulation de ces réservations.

Si un avoir est édité, le prestataire doit systématiquement fournir le numéro de bon de commande associé et la référence de la facture d’origine.

Si le remboursement de la prestation ne peut pas être effectué directement par le prestataire, un accusé de réception de la demande de remboursement doit être adressé dans les 24 heures et un suivi régulier doit être effectué.

De plus, un état récapitulatif des remboursements (validés ou en cours) doit être mis mensuellement à la disposition de la CCI de Maine et Loire.

# PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES ATTENDUES

# 3.1 SERVICE 24/24

Ce service donne la possibilité d’obtenir une prestation, notamment de billetterie ou d’hôtellerie, en dehors des heures habituelles d’ouverture de l’agence de voyages. Il est exigé à minima un service en langue française et anglaise.

# 3.2 GESTION DES EXCEDENTS DE BAGAGES ET FRAIS ANCILLAIRES

Le prestataire s’engage à ne prendre en charge que les frais ancillaires autorisés dans le cadre de la politique de voyages et à :

* Procéder aux recherches tarifaires ponctuelles par compagnie aérienne du coût des excédents de bagages,
* Prendre en charge la gestion du « fret » (ex : transport de malles vers l’étranger) ;
* Communiquer au préalable les montants à la CCI de Maine et Loire qui devra donner son accord pour ces dépenses.

# MISE A DISPOSITION D’UN PORTAIL DE RESERVATION EN LIGNE (SELF BOOKING TOOL- SBT)

**Rappel** : Un aiguillage automatique doit permettre d’orienter les commandes online ou offline selon leur complexité. Le voyagiste permet, par un flux retour, la valorisation du déplacement dans le bon de commande de la CCI de Maine et Loire.

# 4.1 ASPECTS INFORMATIQUES

La base Maître pour les profils Voyageurs sera celle de la CCI de Maine et Loire.

En conséquence, la synchronisation s’effectuera en mode « push » dans le GDS (Global Distribution System) et le SBT. Il est par ailleurs attendu un flux retour agence de la valorisation des voyages dans le bon de commande.

Le prestataire doit proposer une solution sécurisée. Pour cela, celui-ci doit remplir les contraintes de sécurité suivantes :

* Les données qui circulent doivent être chiffrées, en particulier les identifiants / mots de passe et les données personnelles.
* Un audit de sécurité pourra être réalisé par la CCI de Maine et Loire avant la mise en service du dispositif. Celui-ci serait facilité si le prestataire était certifié ISO-27001.
* Solution compatible SSO avec annuaire Active Directory ou AZURE Entra ID (Microsoft 365)
* Compatibilité Windows 64bits et navigateur Edge, dernières versions

Sur la durée du marché, la CCI de Maine et Loire attend également de son prestataire un suivi des dysfonctionnements liés à son outil de réservation en ligne.

Il s’engage à remettre à la CCI de Maine et Loire, sur simple demande, un historique des dysfonctionnements et des solutions apportées. A minima, une réunion téléphonique mensuelle est organisée pour assurer ce suivi.

Afin d’assurer une qualité de service optimale, le prestataire doit impérativement prévenir la CCI de Maine et Loire à chaque évolution de l’outil de commande en ligne et lui en faire bénéficier.

Il doit informer la CCI de Maine et Loire au moins 72h ouvrées à l’avance de toute opération de maintenance entrainant des perturbations ou arrêts dans l’accès à l’outil de réservation en ligne.

# 4.2 ROLES DISPONIBLES DANS LE SBT

Le rôle « utilisateur » offre la possibilité d’effectuer, sans identification préalable, des recherches et consultations en ligne relatives aux réservations. Il permet notamment d’accéder aux informations sur les vols ou autres modes de transport disponibles, ainsi qu’à la liste des hébergements, des attractions, sites touristiques et propositions culturelles incontournables.

Le rôle d’« assistante » permet, après identification, d’effectuer l’ensemble des opérations de réservation liées aux déplacements. Il autorise la constitution complète d’un voyage, incluant la sélection et l’achat des titres de transport, la réservation d’hôtels ou d’auberges de jeunesse, ainsi que l’organisation des sorties culturelles, visites touristiques, activités nécessitant un système de billetterie (ticketing) ou toute autre prestation afférente.

Le rôle d’administrateur doit permettre à un ou plusieurs utilisateurs habilités de gérer les paramètres inscrits dans les référentiels de la solution, notamment la gestion des profils des assistantes et l’attribution des droits d’accès.

Le prestataire s’engage à fournir aux profils désignés par la CCI de Maine et Loire un accès direct au SBT et cela sans surcoût. Cet environnement devra présenter les mêmes caractéristiques et paramétrage que l’environnement de production.

# 4.3 ERGONOMIE ET FONCTIONNALITES ATTENDUES

Le prestataire devra fournir un portail de réservation en ligne mutualisé présentant :

* Un paramétrage du SBT adapté à la politique voyage et d’achat de la CCI de Maine et Loire,
* Un paramétrage de l’outil de façon à passer aisément des commandes ON et OFF et inversement (Switch) ;
* Un affichage des modes de transports et prix associés (possibilités de tri par horaires et/ou prix) ;
* Un affichage des tarifs les moins chers (politique de « Best Buy) avec picot d’identification ;
* Un affichage CO² pour les prestations de transports à minima ;
* L’accès aux réservations multi-passagers ;
* Les conditions d’achat en français pour le choix tarifaire ;
* Une procédure d’ouverture et de suivi d’un ticket auprès du fournisseur du SBT lors d’un constat d’une anomalie.

Le prestataire s’engage à fournir à tout responsable de compte désigné par la CCI de Maine et Loire, un accès direct au SBT et cela sans surcoût. Cet environnement devra présenter les mêmes caractéristiques et paramétrage que l’environnement de production.

*4.3.1 Traitement d’une commande*

* Réceptionner, et émettre les dossiers voyageurs (PNR) contenant les réservations émanant de l’outil de réservation en ligne,
* Emettre et livrer tout titre de transport pour le compte de la CCI de Maine et Loire ;
* Modifier manuellement (intervention humaine) le cas échéant une réservation électronique et aviser le donneur d’ordre ;
* Annuler le cas échéant dans le système de réservation (GDS) une réservation électronique ;
* Délivrer un justificatif d’annulation d’un dossier voyageur électronique au profit de la création d’un dossier voyageur manuel pour une même commande ;
* Pour chacune des prestations demandées, le prestataire respectera les différents délais de traitement nécessaires à la qualité de services recherchée.

# PRESTATIONS ATTENDUES EN CAS DE RUPTURE DE SERVICE

En cas de rupture informatique prolongée (au-delà de 4 heures ouvrées dans le créneau des horaires d’ouverture de l’agence), le prestataire déclenche obligatoirement une procédure manuelle, dès lors que le système d’information mis à disposition est indisponible.

Si la panne relève d’une panne outil imputable à la CCI de Maine et Loire, le prestataire déclenche sa procédure manuelle pour éviter toute rupture de service, et gère directement le dysfonctionnement.

Dans l’hypothèse où tout ou partie du système d’information du prestataire ne serait pas en état de fonctionnement dans un délai de 4 heures ouvrées à compter de la constatation de la panne/dysfonctionnement, il :

* Informe immédiatement la CCI de Maine et Loire en lui indiquant la durée prévisionnelle de la panne et le moment (date et heure) de retour à la normale,
* Active la solution de contournement mentionnée dans son offre ;
* Tient la CCI de Maine et Loire régulièrement informée de l’avancement des actions qu’il a engagées en vue du rétablissement du service.

Quelle que soit la solution mise en œuvre, et notamment s’il doit être recouru au service offline, la facturation des dossiers concernés s’effectue sur la base des tarifs en ligne.

Dans l’hypothèse où tout ou partie du système d’information du prestataire n’est pas en état de fonctionnement dans un délai d’un jour ouvré à compter de la constatation de la panne/dysfonctionnement, le prestataire :

* Informe immédiatement la CCI de Maine et Loire en lui indiquant la durée prévisionnelle de la panne et la date de retour à la normale,
* Informe régulièrement la CCI de Maine et Loire de l’avancement des actions qu’il a engagées en vue du rétablissement du service.

# 5.1 SERVICE/OUTIL D’ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Le prestataire met à la disposition de la CCI de Maine et Loire et des utilisateurs un processus et/ou un outil de saisie en ligne pour faire une réclamation et signaler un dysfonctionnement.

Le prestataire s’engage à accuser réception sous 24h maximum et à répondre de manière circonstanciée aux réclamations et dysfonctionnements signalés, dans un délai de deux jours ouvrés.

S’il n’est pas en mesure d’apporter une réponse précise dans ce délai, il en informe la CCI de Maine et Loire et / ou le voyageur et lui confirme le délai sous lequel la réponse interviendra (Engagement Qualité).

Les informations relatives aux dates de saisie, les délais de réponse, ainsi que les réponses apportées conformément aux engagements qualité, doivent être accessibles via l’outil de reporting mis à disposition.

# PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE

Par dérogation à l’article 4.1 du CCAG FCS, le marché est constitué par les documents contractuels énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante.

◼ **Pièces particulières**

* L’acte d’engagement et son annexe – le bordereau des prix unitaires,
* Le présent cahier des clauses particulières dont l’exemplaire conservé dans les archives de la CCI de Maine et Loire fait seule foi et son annexe : Annexe 1 CCP\_INDICATEURS QUALITE\_INFORMATIQUE
* Le mémoire technique du titulaire
* La Charte des déplacements professionnels

Ces pièces constituent les strictes termes et limites contractuelles de l'engagement des parties.

En cas de litige les pièces contractuelles s’appliqueront dans l’ordre hiérarchique prévu ci- dessus.

Tout document à valeur non réglementaire, qui ne serait pas répertorié à la liste des pièces contractuelles ci-dessus, sera considéré comme nul et non avenu. Il ne pourra dès lors être opposé à la CCI de Maine et Loire.

De même, toute modification à apporter à l'une quelconque des pièces contractuelles ci-dessus, de quelque nature que cela soit, devra faire l'objet d'un avenant concrétisant l’accord des parties préalablement à sa date de prise d’effet. A défaut de quoi, elle serait considérée comme n'ayant jamais existé.

◼ **Pièces générales**

* Le Code de la Commande Publique
* Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de Fournitures Courantes et Services – CCAG FCS (Arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et services)

Concernant les pièces générales, les documents applicables sont ceux en vigueur au premier jour du mois de remise des offres.

Les pièces générales ne sont pas jointes au dossier de consultation, le prestataire étant censé les connaître.

# PROTECTION DE LA MAIN D’ŒUVRE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL – DEVELOPPEMENT DURABLE

# 7.1 Lutte contre le travail dissimulé

Le titulaire sera tenu de remettre tous les six (6) mois, à compter de la conclusion du marché et jusqu'à la fin de son exécution, les documents suivants :

**1°** Une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L. 243-15 du code de la sécurité sociale émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions datant de moins de six mois dont elle s'assure de l'authenticité auprès de l'organisme de recouvrement des cotisations de sécurité sociale.

**2°** Un extrait de l'inscription au registre du commerce et des sociétés (K ou K bis) datant de moins de trois mois.

Ces obligations s’imposent, en cas de groupement, à tous les cotraitants.

Sans préjudice des articles L. 8222-1 à L. 8222-3 du code du travail, toute personne morale de droit public ayant contracté avec un prestataire, informée par écrit par un agent de contrôle de la situation irrégulière de ce prestataire au regard des formalités mentionnées aux articles L. 8222-3 et L. 8221-5 du code du travail, enjoint aussitôt à ce prestataire de faire cesser sans délai cette situation.

Le prestataire ainsi mis en demeure apporte à la CCI de Maine et Loire, dans un délai de deux mois, la preuve qu’il a mis fin à la situation délictuelle. A défaut, le marché peut être rompu sans indemnité, aux frais et risques du prestataire.

# 7.2 Organisation et modalités de la mise en œuvre de la clause environnementale

Dans l’objectif de réduire l’empreinte carbone liée à l’exécution du présent marché, le titulaire est par ailleurs engagé sur l’exécution des obligations environnementales exposées par ses soins dans le cadre de mémoire technique remis à l’appui de son offre (document contractuel).

La CCI souhaite que la gestion de ses déplacements et hébergements - objet du présent marché- soit assurée par des prestataires et/ ou plateaux d’affaires situés sur le territoire national, sans aucune délocalisation de prestations hors de France. Les serveurs des outils en ligne utilisés par l’agence de voyages devront être, pour des raisons sécuritaires, situés en Europe. Les serveurs devront par ailleurs être éco-conçus de manière à limiter leur consommation d’énergie, notamment en ce qui concerne le système de réfrigération.

# 7.3 Clause sociale

Le titulaire devra :

* Soit affecter un alternant déjà présent dans l’entreprise sur une partie des prestations du marché, qu’il est libre de déterminer et dont il exposera les modalités dans son cadre de mémoire technique
* Soit embaucher un alternant dans les 6 mois suivants le début d’exécution du marché, et l’affecter sur une partie des prestations du marché, qu’il est libre de déterminer et dont il exposera les modalités dans son cadre de mémoire technique
* Soit proposer une solution alternative en fonction de ses réseaux et actions déjà mises en place au sein de l’entreprise, et dont il exposera les modalités dans son cadre de mémoire technique.

Le titulaire disposera d’un délai de 15 jours ouvrés afin de produire, en cours d’exécution du marché, tout justificatif à sa convenance permettant à la CCI du Maine et Loire de s’assurer de l’exécution effective de cette clause.

Tout défaut d’exécution de cette clause et tout retard dans la transmission des éléments de contrôle sont susceptibles d’être sanctionnés par l’application de la pénalité correspondante, définie à l’article 17 du présent document.

# 7.4 Clause sur les principes de la République

 Respect du pacte républicain

Le titulaire s'engage à respecter les lois en vigueur, qui proscrivent toute discrimination. Il est tenu, conformément à la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, de s'engager :

- à respecter les principes de liberté, d'égalité, de fraternité et de dignité de la personne humaine, ainsi que les symboles de la République au sens de l'article 2 de la Constitution ;

- à ne pas remettre en cause le caractère laïque de la République ;

- à s'abstenir de toute action portant atteinte à l'ordre public.

Au titre du II de l’article 1er de la loi précitée, le titulaire est tenu :

- d’assurer l’égalité des usagers devant le service public ;

- de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

A cet effet, il prend les mesures nécessaires et, en particulier, il veille à ce que ses salariés ou les personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction, lorsqu'ils participent à l'exécution du service public :

- s'abstiennent notamment d’afficher ou de manifester leurs appartenances ou convictions politiques ou religieuses, tant en arborant des signes ou tenues manifestant ostensiblement de telles appartenances ou convictions, qu’en se livrant à des comportements révélant ces appartenances ou convictions ; ils s’abstiennent également de faire état d’opinions de nature politique ou religieuse dans le cadre des contacts directs ou indirects avec les usagers ou les tiers, et ne peuvent notamment se livrer à des actes de provocation ou de prosélytisme ;

- traitent de façon égale toutes les personnes

- respectent leur liberté de conscience et leur dignité.

Le titulaire communique à l’acheteur, dans son offre ou avant le démarrage des prestations, les mesures qu’il met en œuvre afin :

- de respecter ces obligations ;

- de remédier aux éventuels manquements.

# DUREE DU MARCHE – DELAIS D’EXECUTION

# 8.1 Durée du marché

Le marché est conclu pour une durée d’un an à compter de sa date de notification.

Il est renouvelable annuellement 3 fois par reconduction tacite, sans que sa durée totale ne puisse excéder 4 ans.

La reconduction est considérée comme acceptée, si aucune décision contraire n’est prise un mois avant l’échéance annuelle.

# 8.2 Délais de traitement

Les délais de traitement seront prévus dans l’offre du titulaire.

# 8.3 Prolongation des délais

Une prolongation du délai d’exécution peut être accordée par le pouvoir adjudicateur dans les conditions de l’article 13.3 du CCAG FCS.

# 8.4 Conditions d’exécution des prestations

Les prestations devront être conformes aux stipulations du marché. Ces mêmes prestations s’exécuteront au moyen **de bons de commande** dont le délai d’exécution commence à courir à compter de la date de notification du bon.

Les mentions devant figurer sur chaque bon de commande sont les suivantes :

* Le nom ou la raison sociale du titulaire ;
* La date et le numéro du marché ;
* La date et le numéro du bon de commande ;
* La nature et la description des prestations à réaliser ;
* Les délais de traitement ;
* Le montant du bon de commande ;

# 8.5 Constatation de l’exécution des prestations

Des vérifications simples sont effectuées au moment même de l’exécution du service.

A l’issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 29 et 30 du C.C.A.G – F.C.S.

# PAIEMENT DES PRESTATIONS

# 9.1 REMUNERATION DU PRESTATAIRE

Le mode de rémunération du prestataire est un coût à la transaction incluant l’ensemble des coûts directs et indirects et la marge nette du prestataire.

# 9.2 PAIEMENT DES PRESTATIONS AGENCE

L’ensemble de la billetterie aérienne, ferroviaire (y compris les Low Cost, les abonnements et ré abonnements), les hébergements, les locations de véhicules courtes durées, ainsi que les coûts à la transaction **pourront soit être facturés sur carte logée, soit réglés par virement sur présentation de la facture.**

Les acomptes et paiements des soldes relatifs à des réservations de groupe pourront être pris en charge via des cartes éphémères (Vpayment) de l’opérateur carte logée.

Les éléments de facturation (adresses de facturation, fréquences de relevés etc..) seront communiqués lors de la mise en place du marché.

# 9.3 PAIEMENT DES PRESTATIONS HOTELIERES

L'ensemble des prestations hôtelières ainsi que les coûts à la transaction (traitement ON/OFF) seront soit facturés sur la carte logée, soit réglés par virement sur présentation de la facture.

La garantie et la facturation des prestations hôtelières seront effectuées par le prestataire retenu.

Le prestataire s’engage à fournir la facture de l’hôtelier dans le cadre de la facturation de No Show (annulation de la nuitée hors délais).

# 9.4 TRAITEMENT DE LA FACTURATION

Modalités de facturation

Quel que soit le mode de règlement utilisé, le prestataire devra mettre en place une arborescence comptable reprenant la facturation via le logiciel interne de la CCI de Maine et Loire.

La CCI de Maine et Loire précisera au prestataire du marché lors de l’implémentation, le nombre et les détails concernant les comptes de facturation.

Le prestataire devra mettre en place des actions d’interface, de paramétrage et une organisation pour assurer la facturation centralisée via l’opérateur de carte logée.

Il existe plusieurs types de prestations : billetterie, hôtellerie, LCD auxquelles s’ajoutent les honoraires de l’agence de voyages (transactions fees).

Afin d’en faciliter l’exploitation, le prestataire émet une facture par bon de commande regroupant l’ensemble des prestations de la mission.

La facturation d’une prestation ainsi que les frais de transactions qui sont liés doivent figurer sur la même facture et être facturés le même mois. En aucun cas ces deux prestations ne doivent être dissociées sur des mois différents.

Un système d’avance sur première facture ou première opération pourra être étudier sur demande du prestataire.

L’appellation des frais de transactions doit être cohérente avec le bordereau des prix unitaires et l’appellation faite dans les fichiers de facturation.

Le prestataire dépose dans le portail Chorus/Pro l’ensemble des factures dématérialisées et envoie par mail, sur demande de la CCI de Maine et Loire, et dans les 48h ouvrées à réception de la demande, un relevé global de la facturation au format Excel.

Le prestataire doit être irréprochable quant à la fourniture et la cohérence des données de sa facturation avec les données de l’opérateur carte logée pour les différentes prestations et notamment offline (données fournies manuellement).

*9.4.1 Informations devant figurer sur la facture*

Afin d’assurer la conformité des factures avec la structure comptable de la CCI de Maine et Loire, ces dernières doivent comporter, à minima, les informations suivantes :

* + Nom de la personne ayant effectué la réservation (référente),
  + Imputation compte ;
  + Le type de prestation ;
  + La date de facturation ;
  + La date du voyage ;
  + Le lieu de destination du voyage ;
  + L’identité du voyageur ;
  + La Direction/ le service de rattachement du voyageur ;
  + Le n° du marché voyages (agence de voyages) ;
  + Le montant HT et TTC
  + Le n° d’engagement transmis par la CCI (N° issu du bon de commande de webengagement)

*9.4.2 Prestations de gestion dématérialisée*

Le prestataire devra organiser sa liste de comptes de facturation pour la CCI de Maine et Loire en fonction de la structure mise en place pour la carte logée.

Ce processus de dématérialisation de la facturation devra répondre aux obligations fiscales et d’archivage légal.

La CCI de Maine et Loire, à l’instar de l’ensemble du service public, utilise le portail Chorus Pro pour le traitement de ses factures.

Dans le cadre de l’exécution des prestations, il est attendu que :

* + La remise des factures contient l’ensemble des lignes de prestations, classées par numéro de bon de commande au format PDF.
  + Le prestataire s’engage à déposer en toute concordance d’arrêté de dates avec le Relevé d’opération Bancaire (ROP), ses factures.

*9.4.3 Gestion des litiges de facturation*

Le prestataire s’engage à procéder à la réconciliation de la facturation avec l’opérateur bancaire et à être convergent dans le cadre des arrêtés de comptes mensuels (« Cut off »).

# STATISTIQUES/REPORTING

# 10.1 OUTIL DE REPORTING

Le prestataire propose obligatoirement un outil ou un document de reporting permettant à la CCI de Maine et Loire et aux directions d’assurer le suivi statistique de leurs dépenses de voyages.

Tous les éléments de dépense doivent a minima faire apparaitre le n° unique de bon de commande dont il a été fait mention supra.

# 10.2 BILAN CARBONE

Outre le reporting habituellement mis à disposition pour les prestations délivrées par l’agence de voyages, la CCI de Maine et Loire souhaite un reporting précis et détaillé relatif au suivi des émissions de CO².

# 10.3 STATISTIQUES ATTENDUES

Le prestataire fournit un reporting trimestriel, semestriel et annuel sur le périmètre voyages et déplacements : Air, Fer, LCD et Hôtels. Toutes les données doivent être communiquées sur le même mode : « Facturées ».

Dans ce cas, toutes les données devront être cohérentes entre elles pour une même source.

Le bilan est décliné et détaillé par direction, en nombre de prestations, en volume financier et en pourcentage, aussi bien pour l’ONLINE que pour l’OFFLINE :

* + Un état statistique permettant de maîtriser le nombre de transactions effectuées par le prestataire et le nombre de transactions effectuées dans l’outil de commande en ligne, lenombre de modifications, le taux d’avoir et le taux d’adoption de l’outil,
  + Un état statistique permettant un suivi de l’activité générale :
  + Structure des dépenses par typologie (air, fer, hôtels, frais agence…),
* Le détail de la billetterie par type de parcours : vols nationaux - vols internationaux (court courrier, moyen-courrier et long courrier) et par classe de réservation ;
* Le détail par nature de dépense, en nombre de billets et en volumes financiers (Fer, Air, autres) avec indication du cumul sur l'année en cours ;
* TOP 10 des Directions/Services ;
* TOP 20 des origines/destinations (pays et city-pairs) ;
* TOP 10 des compagnies ;
* TOP 100 des voyageurs ;
* Bilan hôtelier :
* Montants TTC et HT, comparaisons N-1,
* Nombre de réservations effectuées,
* Nombre de nuitées,
* Prix moyen constaté (Outre-Mer / international),
* Top 50 des établissements ou hébergements utilisés (chaînes et indépendants),
* Un état du nombre de nuitées par catégorie d’hôtels domestique/Europe/international et par chaine Hôtelière,
* Etat des établissements refusant le paiement par carte logée.
* Bilan des abonnements utilisés (ferroviaires ou aériens) ;
* Tableau des économies base tarif public de la compagnie aérienne :
  + Tarif de référence, tarif proposé, tarif appliqué,
  + Récapitulatif des économies,
  + Récapitulatif des non-économies,
  + Anticipation des réservations.
* Bilan annuel des émissions de CO2 par Direction/service et origine-destination ainsi que les kilomètres parcourus et les modes de transport.

Un rapport de synthèse par typologie de prestations et consolidé, assorti de préconisations du prestataire sur les périodes écoulées (semestre et année) est demandé, ainsi qu’une comparaison systématique à N-1.

Le prestataire devra fournir :

* **Un rapport d’activité mensuel intégrant :**
* Un état statistique permettant de maîtriser le nombre de transactions par typologie, émises par l’agence de voyages et issues du portail de réservation en ligne,
* Un état statistique permettant de suivre le taux d’adoption à l’outil de réservation en ligne mensuellement ;
* Un état statistique des transactions facturées offline, online et « retouchées » par centres et consolidé.
* **Un rapport d’activité trimestriel intégrant :**
* Un état statistique par nature de dépense, en nombre de billets et en volumes financiers (Fer, Air, autres) avec indication du cumul sur l’année en cours. La billetterie aérienne sera détaillée par type de parcours :
* vols nationaux – vols internationaux.
* Un état statistique pour la billetterie aérienne :
* par transporteur / pays / destination finale,
* par pays / destination finale / transporteur,
* Un état statistique dans l’ordre chronologique reprenant :
* tarif de référence, tarif proposé, tarif appliqué
* récapitulatif des économies
* récapitulatif des non-économies
* en nombre et en volume
* part respective dans le total des émissions.
* **Un rapport d’activité annuel intégrant :**
* Un rapport de synthèse par structure et consolidé.
* Un état statistique des abonnements utilisés (ferroviaires ou aériens)

Le titulaire transmettra les différents rapports précités dans les délais qu’il aura proposés dans son mémoire technique, et sur lesquels il est engagé.

# PRESTATIONS DE SUIVI COMMERCIAL

Dans le cadre du suivi de l’exécution du marché, la CCI de Maine et Loire doit être accompagnée d’un(e) responsable de compte dont l’expertise et la disponibilité est constante. Il est nommé et présent dès le début de l’implémentation, il coordonne les différentes phases du projet et s’assure de leur bon avancement.

Le responsable de compte répond aux sollicitations de la CCI de Maine et Loire sous un jour ouvré (mails ou appels téléphoniques), avec comme objectif d’apporter des réponses fiables, de fournir des informations précises et de résoudre en un minimum de démarches les difficultés éventuelles rencontrées.

Les coûts de déplacements du responsable de compte et de tout autre intervenant de l’agence sélectionnée dans le cadre des réunions de suivi commercial et d’information sont à sa charge exclusive et ne font pas l’objet de refacturation à la CCI de Maine et Loire.

En cas d’insatisfaction quant au niveau d’expertise et de réactivité du responsable de compte de l’agence sélectionnée, la CCI de Maine et Loire se réserve le droit de demander son remplacement, après justification écrite des faits.

# 11.1 LES REVUES DE COMPTE

Une revue de compte se tient chaque semestre dans les locaux désignés par la CCI de Maine et Loire. Ces revues sont planifiées au début de chaque année civile, et lors de la réunion de lancement pour la 1ere année du marché.

Le responsable de compte :

* Propose l’ordre du jour à la CCI de Maine et Loire 10 jours ouvrés avant la date de la réunion,
* Communique à la CCI de Maine et Loire les supports de réunion 3 jours ouvrés avant la date de la réunion,
* Rédige le compte-rendu de la réunion et le transmet pour validation dans les 5 jours ouvrés à la CCI de Maine et Loire,
* Tient et met à jour le plan d’amélioration continue lié aux dysfonctionnements et écarts constatés.

Le responsable de compte présente à minima pour la CCI de Maine et Loire :

* Bilan de la période et cumulé,
* Bilan du programme voyages ;
* Chiffres et analyses ;
* La dépense voyages ;
* Le comportement des voyageurs ;
* Bilan opérationnel ;
* Bilan financier ;
* Résultat des enquêtes qualité avant, pendant et après voyage ;
* Suivi des indicateurs qualité ;
* Proposition d’actions correctives / suivi des plans d’action en cours ;
* Pistes d’optimisation du programme voyages de la CCI de Maine et Loire.

# SECURITE DES VOYAGEURS

# 12.1 SUIVI DES VOYAGEURS

Le prestataire s’engage à communiquer la liste des compagnies à risques et ce à chaque mise à jour, si cette dernière est plus exhaustive que celle émanant de la Commission Européenne et à ne proposer aucune compagnie à risque identifiée par la Commission Européenne ou toute autre base référencée par l’OACI (Organisation de l’aviation civile internationale).

# 12.2 GESTION DES RISQUES SANITAIRES

Le prestataire s’engage à prendre des dispositions nécessaires sur la durée du marché dès lors qu’une crise sanitaire locale ou mondiale se déclare.

# 12.3 VOYAGEURS EN SITUATION DE HANDICAP

Un conseil adapté est dispensé à destination des personnes à mobilité réduite afin de répondre au mieux à leurs besoins. Il appartient à la CCI de Maine et Loire de transmettre ponctuellement les informations de mobilité réduite d’un voyageur.

L’agence de voyages s’engage, sans surcoût additionnel, à prévenir ses fournisseurs de la situation de handicap des voyageurs afin que ceux-ci puissent mettre tout en œuvre pour faciliter le déplacement de ces personnes et que les réductions de prix éventuelles leur soient appliquées ainsi qu’à leur accompagnateur, le cas échéant.

# 12.4 DEVELOPPEMENT DURABLE

Le prestataire s’engage à fournir des prestations respectueuses de l’environnement par une démarche Eco-responsable. Il propose des offres de transports et/ou d’hébergement (lorsque disponibles auprès des fournisseurs) permettant de connaître pour chaque réservation, les émissions de CO² correspondantes.

# PROTECTION DES DONNEES

1. **Propos préliminaires**

Le Titulaire a conclu avec la CCI (« CCI ») le marché cité ci-dessus (« Marché »).

Dans le cadre de l’exécution du présent Marché, le Titulaire et la CCI peuvent avoir accès à des Données à caractère personnel au sens du Règlement Européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles (« RGPD »).

A ce titre, le Titulaire s’engage notamment à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD - Règlement (UE) 2016/679) en application depuis le 25 mai 2018, ainsi que le droit interne.

En particulier, le Titulaire s’engage à :

* Ne pas utiliser les Données à caractère personnel auxquelles il a accès à d’autres fins que celles spécifiées au présent Marché ;
* Ne pas divulguer les Données à caractère personnel à des Tiers non-autorisés ;
* Prendre toutes mesures permettant d’éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des Données à caractère personnel ;
* Prendre toutes précautions conformes aux usages pour préserver la sécurité matérielle des Données à caractère personnel ;
* Le cas échéant, s’assurer que seuls des moyens de communication sécurisés seront utilisés pour transférer les Données à caractère personnel ;

1. **Définitions**

**CCI des Pays de la Loire :**ensemble des CCI de la Région des Pays de la Loire (CCI territoriales et CCI de région).

**Contrat(s)**: il s’agit des documents, conventions et annexes, signés par la CCI et le Titulaire dans le but d’assurer la bonne exécution du présent Marché.

**DPO** : Délégué à la protection des Données à caractère personnel

**Données à caractère personnel** : il s'agit de toutes les informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable (« Personne concernée ») au sens du RGPD. Une personne physique identifiable peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant comme un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs facteurs spécifiques à l'identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique.

**Etat Membre** : il s'agit d'un pays membre de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen.

**Lois sur la protection des données :** il s'agit du Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 (RGPD) et de toutes les lois et réglementations applicables à la protection des Données à caractère personnel dans les Etats membres.

**Marché :** il s’agit de Contrat(s) de la commande publique conclu(s) à titre onéreux par la CCI, pour répondre à ses besoins en matière de travaux, de fournitures ou de services, avec un ou plusieurs opérateurs économiques.

**Mesures techniques et organisationnelles :** l’ensemble des mesures nécessaires prises par le Titulaire afin de préserver la sécurité et la confidentialité des Données à caractère personnel.

**Personne concernée** : il s'agit de la personne physique identifiée ou identifiable sur laquelle portent les Données à caractère personnel.

**Point de contact** : il s’agit d’une personne physique à laquelle il est possible de se référer afin d’obtenir des informations.

**Prestation(s)** : il s'agit des prestations fournies par le Titulaire dans le cadre de l’exécution du Marché.

**Registre des activités de traitement** : il s’agit d’un registre qui permet de recenser les traitements de données et de disposer d’une vue d’ensemble de ce que le responsable de traitement fait avec les données personnelles. Il permet notamment d’identifier : les parties prenantes ; les catégories de données traitées ; à quoi servent ces données, qui y accède et à qui elles sont communiquées ; combien de temps les données personnelles sont conservées ; comment elles sont sécurisées.

**Responsable de traitement** : il s'agit, au sens du RGPD, de la personne physique ou morale, de l'autorité publique, de l'agence ou de tout autre organisme déterminant, seul ou conjointement avec d'autres entités, les finalités et moyens du Traitement des Données à caractère personnel.

**Tiers autorisé** : il s’agit d’un organisme qui peut accéder aux Données à caractère personnel parce qu'une loi ou le Responsable de traitement l'y autorise expressément.

**Tiers non-autorisé** : il s’agit de tout autre tiers n’étant pas habilité par une loi ou le Responsable de traitement à accéder aux Données à caractère personnel.

**Titulaire :** il s’agit de l’opérateur économique, personne physique ou morale, qui conclut le Marché avec la CCI.

**Traitement** : il s'agit, au sens du RGPD, de toute opération ou tout ensemble d'opérations réalisé(e) sur les Données à caractère personnel ou sur des ensembles de Données à caractère personnel comme la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, le stockage, l'adaptation ou la modification, la récupération, la consultation, l'utilisation, la divulgation par transmission, la dissémination ou la mise à disposition, l'alignement ou la combinaison, la restriction, l'effacement ou la destruction. Ce Traitement n’est pas nécessairement informatisé et peut être réalisé par le biais de fichiers papier.

**Violation de Données à caractère personnel** : il s'agit, au sens du RGPD, d'une violation de la sécurité suspectée ou réelle entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

1. **Définition des rôles des parties**

La CCI et le Titulaire agissent en qualité de responsable de traitement pour les données à caractère personnel qu’ils mettent en œuvre dans l’exécution du présent du Marché.

1. **Obligations incombant au Titulaire au regard du RGPD**

**1. Contact**

Pour exercer ses droits dans le cadre de l’exécution du présent Marché, le Titulaire peut formuler une réclamation auprès du Point de contact en charge du Marché, tel qu’identifié dans les pièces du règlement de la consultation du marché, en précisant en objet de mail : "RGPD – REFERENCE DU MARCHE ", qui se mettra en relation avec le DPO de la CCI. Le Titulaire devra s’assurer de la réception de sa demande par le Point de contact par tous moyens.

Dans l’éventualité où le Titulaire n’aurait reçu aucune réponse ou une réponse partielle par le Point de contact, il devra contacter le DPO à l’adresse postale suivante : CCI de Maine-et-Loire - DPO – 8 boulevard du Roi René, CS 60026, 49006 Angers Cedex 01 en précisant les références du Marché.

Les dispositions législatives concernant la communication de certaines données personnelles à des tiers dans le cadre de l’exercice des missions de service public de la CCI, ainsi que la politique de protection des données personnelles de la CCI sont détaillées dans sa [charte](https://www.paysdelaloire.cci.fr/maine-et-loire/charte-protection-des-donnees-personnelles).

Si le Titulaire estime, après avoir contacté la CCI, que ses droits sur ses données personnelles ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL (3 Place de Fontenoy – TSA 80715- 75334 PARIS CEDEX 07) -[www.cnil.fr.](https://www.cnil.fr.)

**2. Traitement**

Le Titulaire traitera les Données à caractère personnel de la CCI dans le seul but de fournir les Prestations conformément au Marché.

**3. Mesures techniques et organisationnelles**

**3.1** Le Titulaire s'engage à mettre en place et à maintenir des Mesures techniques et organisationnellesafin de préserver la sécurité et la confidentialité des Données à caractère personnel, et notamment, empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés. Le Titulaire s'engage à ce que son personnel soit informé de ces obligations.

**3.2** La pertinence des mesures est soumise au progrès technique et aux développements postérieurs.

**4. Secret professionnel**

**4.1** Le Titulaire est tenu au secret professionnel pour tout ce qui a trait aux renseignements et documents qu'il a pu recueillir à l'occasion des prestations.

Le Titulaire s’engage à respecter les lois sur la protection des Données à caractère personnel.

**4.2** Le Titulaire qui, soit avant la notification du marché, soit au cours de son exécution, a reçu communication, à titre confidentiel, de renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de maintenir confidentielle cette communication. Ces renseignements, documents ou objets ne peuvent, sans autorisation, être communiqués à d’autres personnes que celles qui ont qualité pour en connaître.

L’ensemble des documents et données communiqués au Titulaire dans le cadre de la prestation ne doit faire l’objet d’aucune divulgation et doit être soit détruit soit remis à la CCI à l’issue du marché.

**4.3** La CCI s’engage à faciliter les conditions d’exécution des Prestations. Le Titulaire s’engage à exécuter celles-ci avec la discrétion conforme aux usages de la profession.

**5. Engagements du Titulaire**

Le Titulaire s’engage à :

* Traiter exclusivement les Données à caractère personnel nécessaires à la réalisation des Prestations, objet du présent Marché.
* Garantir la confidentialité des Données à caractère personnel et notamment ne prendre aucune copie des documents et/ou supports d’informations qui lui seraient confiés, à l’exception des copies nécessaires pour les besoins de l’exécution des missions, ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées; ne pas divulguer ces documents ou informations à des Tiers non-autorisés ; et prendre toutes mesures permettant d’éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques ou données transmises en cours d’exécution du Marché.
* Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel :
* Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données à caractère personnel ;
* S’engagent à respecter la confidentialité des Données à caractère personnel ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

6. Droit d’information des Personnes concernées

Le Titulaire s’engage à fournir aux Personnes concernées par les Traitements, au moment de la collecte des Données à caractère personnel, l’information relative aux Traitements effectués.

**7. Violation des Données à caractère personnel ou des Lois sur la protection des données**

En sa qualité de responsable de Traitement, le Titulaire devra notifier à la CNIL toute violation de données à caractère personnel et procéder à toute information conformément aux articles 33 et 34 du RGPD.

Dans la mesure où la violation porterait sur les données à caractère personnel transmises au Titulaire par les bénéficiaires des prestations, objet du présent Marché, le Titulaire s'engage à informer la CCI dans les meilleurs délais de la notification à la CNIL et de l’information aux personnes concernées.

**8. Protection des données à caractère personnel dans le cadre du suivi opérationnel du Marché**

Le Titulaire s’engage à communiquer à la CCI dès la signature du Marché, le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s’il en désigne un conformément à l’article 37 du règlement européen sur la protection des données, ou, à défaut, l’identité et les coordonnées d’un point de contact dédié à ces questions ; et à défaut le contact sera considéré comme le représentant légal du titulaire.

Pour la CCI, le DPO peut être contacté à l’adresse-mail suivante : [dpo@maineetloire.cci.fr](mailto:dpo@maineetloire.cci.fr)

Les données à caractère personnel concernant les signataires du Marché ainsi que les personnes en charge du suivi opérationnel font l’objet par la CCI d’un traitement destiné au suivi et à l’exécution du Marché.

Ces données sont intégrées dans les fichiers des CCI des Pays de la Loire et sont destinées aux services opérationnels.

La base légale est l’article 6.1.b) du RGPD « le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat ».

En cas de transmission de ces données à des sous-traitants au sens RGPD, un contrat est établi précisant les obligations de chaque partie et reprenant les dispositions de l’article 28 du RGPD. Aucune décision automatisée ou profilage ne sont mis en œuvre dans le cadre de ce traitement. La CCI est susceptible d’inviter les personnes concernées par le traitement de données à ses évènements, d’adresser ses informations, ses offres d’accompagnement et ses enquêtes. Conformément à la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée et au RGPD, les personnes concernées peuvent accéder aux données à caractère personnel les concernant, les faire rectifier ou effacer après le délai de prescription de la fin du Marché. Elles disposent également du droit de limitation, de portabilité, et le cas échéant, d’opposition du traitement de leurs données.

Le Titulaire s’engage à informer les personnes concernées du traitement de leurs données et de leurs droits dans le cadre de la gestion du marché.

# CONTENU ET CARACTERISTIQUE DES PRIX

# 14.1 Caractéristiques des prix pratiqués

Les prestations faisant l’objet du marché seront réglées par application des prix figurant au bordereau des prix unitaires.

Les prix comprennent toutes charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation ainsi que tous les frais afférents à l’exécution du marché. Ils sont exprimés hors TVA.

# 14.2 Modalités de variations des prix

Par dérogation à l’article 10.2.4 du CCAG-FCS, les prix du marché sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois qui précède celui de la date limite de réception des offres ; ce mois est appelé « mois zéro ».

Les prix sont révisés annuellement par application aux prix du marché d’un coefficient Cn donné par la formule suivante :

Cn = 15,00% + 85,00% (In/Io)

dans laquelle Io et In sont les valeurs prises par l’index de référence I respectivement au mois zéro et au mois n.

Le mois « n » retenu pour chaque révision sera le mois précédent celui au cours duquel commence la nouvelle période d’application de la formule. Les prix ainsi révisés seront fermes et invariables pendant cette période.

L’index de référence I, publiés à l'insee, indice des prix de production des services français aux entreprises – *Services de réservation et activités connexes -* **Code INSEE** : 010766848 (base 2021) - CPF 79.1 − Services des agences de voyage et des voyagistes.

**Clause de sauvegarde :**

L’acheteur se réserve le droit de résilier sans indemnité la partie non exécutée du contrat à la date d’application de la nouvelle référence lorsque l’augmentation de cette référence est supérieure à 5% par période sur chaque ligne du BPU.

# 14.3 Modalités de financement

Financement interne.

# 14.4 Acomptes et paiements partiels définitifs

Néant – Les prestations feront l’objet de bons de commande.

# 14.5 Présentation des demandes de paiements

Les modalités de présentation de la demande de paiement seront établies selon les conditions prévues à l’article 11.3 du CCAG FCS.

Les factures ne doivent comporter aucune condition générale de vente.

Les factures sont adressées sous forme dématérialisée sur le Portail Pro <https://chorus-portail-pro.finances.gouv.fr/chorus_portail_pro/> sera mise à votre disposition afin de transmettre vos factures sous forme dématérialisée. 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.

# ASSURANCES

Dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché et avant tout commencement d’exécution, le titulaire devra justifier qu’il est couvert par un contrat d’assurance au titre de la responsabilité civile découlant des articles 1382 à 1384 du Code civil. 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.

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

# MODIFICATIONS – CLAUSE DE REEXAMEN

# 16.1 Modifications du marché

Les modifications du marché seront passées dans le respect des dispositions des articles R2194-1 à R2194-10 du code de la commande publique, dans les cas suivants :

* + Les modifications ont été prévues dans les documents contractuels initiaux
  + Des services supplémentaires sont devenus nécessaires
  + Les modifications sont rendues nécessaires par des circonstances imprévues
  + Un nouveau titulaire se substitue au titulaire initial du marché
  + Les modifications ne sont pas substantielles
  + Les modifications sont de faible montant

# 16.2 Clause de réexamen

Conformément à l’article R2194-1 du code de la commande publique, le marché peut être modifié lorsque les modifications, quel que soient leur montant, ont été prévues dans les documents contractuels initiaux sous la forme de clauses de réexamen, dont des clauses de variation du prix ou d’options claires, précises et sans équivoque.

Ces clauses indiquent le champ d’application et la nature des modifications ou options envisageables ainsi que les conditions dans lesquelles il peut en être fait usage.

Ainsi, la CCI de Maine et Loire se réserve la possibilité de modifier, par voie d’avenant :

* L’ajout ou la suppression de références au BPU.

Dans tous les cas, la CCI de Maine et Loire interrogera le titulaire pour s’assurer de sa capacité à exécuter les prestations ainsi modifiées, et sollicitera de sa part un devis complémentaire ou rectificatif le cas échéant.

Une fois l’accord bipartite convenu, la CCI de Maine et Loire formalisera les nouveaux termes du marché par voie d’avenant, qui sera notifié au titulaire avant tout début d’exécution.

# PENALITES

Par dérogation à l’article 14 du CCAG FCS, la CCI de Maine et Loire est susceptible d’appliquer les pénalités suivantes, sans mise en demeure préalable :

# 17.1 Pénalité de retard

En cas de non-respect des délais exposés dans son mémoire technique, le titulaire encourt une pénalité de retard d’un montant de 50€ HT par jour de retard.

# 17.2 Pénalité pour mauvaise exécution d’une partie ou des prestations

En cas de mauvaise exécution ou d’exécution partielle des prestations, le titulaire encourt une pénalité de retard d’un montant de 200 € HT par constatation.

# 17.3 Pénalités à la suite du dépassement des SLA (indicateurs qualité)

Par dérogation aux dispositions de l’article 14.1.1 du CCAG-FCS, une pénalité peut être appliquée pour tout dépassement, du fait du titulaire, des SLA (indicateurs qualité, en annexe 1 au CCP).

Elle est établie par application de la formule suivante :

P = somme des écarts constatés x 100 €

La liste des indicateurs de qualité de service figure en annexe du CCP.

Les pénalités se calculent et s'appliquent par critère et par trimestre, à l'exception de la téléphonie qui se calcule et s'applique mensuellement.

Le titulaire fournit le reporting adéquat pour le suivi des engagements de services.

# 17.4 Pénalités pour défaut de production des éléments statistiques exigés

En cas de retard dans la transmission des éléments statistiques requis, une pénalité de 50 € par jour pourra être appliquée à compter de la constatation du retard.

# 17.5 Pénalités pour défaut d’exécution des clauses environnementale et sociale

En cas de non-respect de la clause environnementale et de la clause sociale, définie respectivement aux articles 7.2 et 7.3 du présent document, le titulaire encourt une pénalité d’un montant de 200 € par constatation.

# 17.6 Pénalités pour indisponibilité de l’outil de réservation mis à disposition

En cas d’indisponibilité du portail de réservation en ligne et en l’absence d’information, le titulaire encourt une pénalité de 50€ par jour.

# EXECUTION AUX FRAIS ET RISQUES

Il est fait pleinement application de l’article 45 du CCAG FCS.

# FORCE MAJEURE- CIRCONSTANCES IMPREVISIBLES

Il est fait pleinement application de l’article 24 du CCAG FCS.

# MISE EN DEMEURE - RESILIATION

Il sera fait application, le cas échéant, des dispositions de l’article 38 et suivant du CCAG FCS.

En complément de l’article 41 du CCAG FCS, et de manière équivalente aux dispositions fixées aux articles 39.2 et 39.3 du CCAG FCS, il est précisé qu’aucune indemnité ne sera reconnue au bénéfice du titulaire lors d’une résiliation pour faute.

Par ailleurs, par dérogation à l’article 41.2 du CCAG FCS, il est convenu entre les parties que la CCI de Maine et Loire est également dispensée de mettre en œuvre le dispositif de mise en demeure prévu audit article dans le cadre d’une résiliation pour faute fondée sur l’article 41.1.c du CCAG FCS.

Par dérogation à l’article 42 du CCAG FCS, la résiliation pour motif d’intérêt général est, sauf mise en œuvre d’une indemnité liée aux frais et investissements engagés par le titulaire et interprétée dans des conditions similaires à celles fixées à l’article 42 du CCAG FCS, prononcée sans aucune autre forme d’indemnité. Cette résiliation pour motif d’intérêt général ne donne donc lieu à aucune forme d’indemnisation.

Quelle que soit sa forme, sa motivation, ou son fondement juridique, toute décision de résiliation du présent marché est expresse et notifiée au titulaire. Cette résiliation prend effet à la date fixée dans ladite décision ou, à défaut de date mentionnée, à la date de sa notification.

Le cas échéant, en cas de désaccord sur le montant d’une indemnité due, l’article R.2191-31 du code de la commande publique s’applique de plein droit.

En outre, en application de l’article 45 du CCAG FCS et selon les conditions de mise en œuvre prévues par ces articles, la CCI de Maine et Loire se réserve la possibilité de procéder à l’exécution des prestations aux frais et risques du titulaire.

# LITIGES - LANGUES

En cas de litige résultant de l'application des clauses du présent marché, le tribunal administratif compétent sera le Tribunal Administratif de Nantes.

**Tribunal administratif de Nantes**

6, allée de l'Île-Gloriette BP 24111

44041 Nantes Cedex 1

**Téléphone**

02 40 99 46 00

**Email**

[greffe.ta-nantes@juradm.fr](mailto:greffe.ta-nantes@juradm.fr)

En cas de difficultés survenant lors de la procédure de passation, Il est également l'organe chargé de jouer le rôle de médiateur.

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

# DEROGATIONS AU CCAG fcs

Les dérogations au CCAG-FCS sont les suivantes :

* L’article 6 déroge à l’article 4.1 du CCAG-FCS ;
* L’article 8.2 déroge à l’article 10.2.4 du CCAG-FCS ;
* L’article 17 déroge à l’article 14 du CCAG-FCS ;
* L’article 20 déroge aux article 41 et 42 du CCAG-FCS

# ANNEXES

**ANNEXE 1 : Détail des Postes**

**Poste 0 : Prestations d’implémentation et de formations**

* **Poste 0.1 : Prestation d’implémentation**

* **Mise en place de l’agence de voyages**

Le plateau d’affaires semi-dédié comprendra plusieurs étapes :

* Audit sécurité
* Identification technique et fonctionnelle des éléments nécessaires à la mise en œuvre
* Définition des prérequis pour l’implémentation Off line
* Validation de l'organisation de la CCI de Maine et Loire
* Validation des éléments de la politique de voyages
* Validation des accords fournisseurs
* Validation de l'arborescence comptable de la CCI de Maine et Loire
* Validation des statistiques attendues

**Aspects technologiques :**

* Implémentation du portail de réservation en ligne (SBT) comprenant :
* Lancement du projet,
* Collecte des données,
* Validation des spécifications,
* Le paramétrage de l’outil
* La formation des utilisateurs
* Interface avec la carte logée
* **- Poste 0.2 : Formations**
* **Formation aux outils en ligne**
* Formations à l’utilisation du portail de réservation en ligne
* Formations à l’utilisation de l’outil de reporting
* Formations à l’utilisation de l’outil de suivi des risques

**Livrables contractuels de la phase d’implémentation**

* Plan Qualité Projet
* Réalisation d’ateliers
* Comptes rendus de réunions
* Dossier de paramétrage
* Fichier de recette et jeux de données
* Le manuel utilisateurs
* Tableaux de bord et statistiques attendus
* Supports de formations
* Assistance téléphonique utilisateurs SBT pour les 3 premiers mois

**Poste 1 : Prestations récurrentes**

Les besoins fonctionnels et techniques sont décrits dans le CCP et recouvrent les prestations suivantes :

* **Poste 1.1 : Prestations technologiques**
* La mise à disposition du portail de réservation en ligne pour les réservations online
* La mise à disposition d’un outil de reporting en ligne
* **Poste 1.2 : Prestations d’accompagnement**
* Suivi régulier technologique et commercial avec statistiques et rapports d’activité.
* Support de niveau 1 quant à l’utilisation du SBT pendant 3 mois
* **Poste 1.3 : Prestations Offline et Online (poste à bons de commande)**
* Réservations de billetterie de transports aériens, ferroviaires, location de véhicules courte durée, réservations hôtelières et autres prestations fournies par le prestataire.
* Service VIP
* Gestion des modifications et des annulations
* Gestion de groupes, groupe et autres prestations…).

Ces réservations par la CCI de Maine et Loire vaudront émission de bons de commandes.

* **Poste 1.4 : Prestations complémentaires (poste à bons de commande)**

Prestations de complément fournies par le prestataire :

* Service 24h/24
* Outil de suivi des risques voyageur
* Gestion de services complémentaires (Frais ancillaires, visas etc.)

**ANNEXE 2 : Organisation Cible**

* Paramétrage de mise à jour automatique des profils utilisateurs, reprise des données existantes (permis de conduire …)
* Paramétrage de la politique voyage dans l’outil de réservation en ligne,
* Formation des formateurs à l’outil de réservation en ligne,
* Gestion des bons de commande

*Définition des Workflows nécessaires au paramétrage du SBT*

Dans le cadre des objectifs qu’elle s’est fixé, la CCI de Maine et Loire a déterminé un processus cible qu’elle souhaite mettre en œuvre dès le démarrage du marché.

**Procédure cible de réservations d’un déplacement**

Le salarié est en mission lorsqu’il effectue un déplacement pour le compte de l’entreprise et ordonné par l’autorité compétente.

Les réservations sont effectuées par les assistantes pour le compte :

* Des salariés de la CCI de Maine et Loire,

Seul le numéro de bon de commande validé autorise la réservation des prestations et l’émission des titres de transport par le prestataire. Ce numéro constitue la clé unique pour relier les données informatiques entre elles et la plus grande attention doit être portée lors de la saisie éventuelle de ces numéros par le prestataire.

Il est important de noter que le dossier de réservation doit être consultable, à tout moment, par tout service de la CCI de Maine et Loire amené à commander les prestations objet du présent marché.