



Accord-cadre n° 2026-06 : Prestations d'agence de voyages et de services associés

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

C.C.T.P. N°2026-06

Appel d'offres ouvert, en application des articles R2124-1, R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique

SOMMAIRE

ARTICLE 1. PRESENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR.....	3
1.1. PRESENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR :.....	3
1.2. ÉLÉMENTS DE VOLUMÉTRIE SUR LES DÉPLACEMENTS DU GIP VIAPro:.....	4
ARTICLE 2. OBJET DE L'ACCORD-CADRE	4
2.1. PRESTATIONS ATTENDUES	4
2.2. PRESTATIONS EXCLUES :	5
2.3. PRÉREQUIS ÉLIMINATOIRES :	5
2.4. BESOINS GLOBAUX ATTENDUS :	5
2.5. OBLIGATIONS GÉNÉRALES :	6
ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	8
3.1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE DE RÉSERVATIONS OFFLINE	8
3.2. PARTICULARITÉS LIÉES AU TRANSPORT	8
3.3. LOCATION DE VÉHICULES DE COURTE DURÉE	9
3.4. HÉBERGEMENT.....	9
3.5. ASSURANCES VOYAGEURS.....	10
3.6. AUTRES SERVICES ASSOCIÉS	11
ARTICLE 4. MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	12
4.1. PROPOSITION DE DEVIS	12
4.2. BON DE COMMANDE.....	13
4.3. MODALITÉS DE LIVRAISON DES TITRES DE TRANSPORT	13
4.4. DÉLAI D'EXÉCUTION.....	14
4.5. OPTIMISATION FINANCIÈRE.....	14
4.6. OBLIGATION DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ.....	15
ARTICLE 5. POLITIQUE D'ANNULATION ET DE MODIFICATION DES TITRES EMIS	15
5.1. BILLETTERIE AÉRIENNE, FERROVIAIRE ET MARITIME	16
5.2. RÉSERVATIONS D'HÉBERGEMENT	16
5.3. LOCATION DE VÉHICULES DE COURTE DURÉE	16
ARTICLE 6. GESTION DES EVENEMENTS IMPREVUS ET EXTERIEURS AU GIP FCIP	16
ARTICLE 7. SUIVI DU MARCHE.....	17
7.1. RÉUNION DE LANCEMENT DU MARCHÉ	17
7.2. RAPPORT SUR L'EXÉCUTION DE L'ACCORD-CADRE.....	17
7.3. RÉUNION ANNUELLE	18
7.4. SUIVI COMMERCIAL	18

ARTICLE 1. PRESENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR

GROUPEMENT D'INTERET PUBLIC FORMATION CONTINUE ET INSERTION PROFESSIONNELLE DE LILLE :, agissant sous l'appellation GIP ViaPro	
Adresse : 111 avenue de Dunkerque CS 10023	Code postal : 59009 Lille Cedex
Ville : LILLE	Pays : France
Adresse internet : http://monavenirpro-hdf.fr/	

1.1. Présentation du pouvoir adjudicateur :

Le GIP FCIP de l'académie de Lille, agissant également sous l'appellation GIP ViaPro, est un organisme public de l'Éducation nationale qui facilite le déploiement et le financement des formations professionnelles et des dispositifs et projets mis en œuvre par l'Education nationale sur toute l'académie de Lille et pour les formations santé, sanitaire et sociale pilotées par l'Institut de formation de Région académique desdites formations en apprentissage – IFRA3S sur un périmètre de Région Académique .

La présidente du Conseil d'administration est Madame la Rectrice de Région Académique, Rectrice de l'académie de Lille, Chancelière des Universités. Ses administrateurs sont les 4 GRETA de l'académie d e l'académie de Lille, 2 UFA – Unités de formation en apprentissage implantées dans 2 EPLE, et des représentants des personnels.

La mission première du GIP ViaPro de Lille est de faire en sorte que tous les apprenants de l'académie de Lille, tout au long de leur vie, aient accès à des formations publiques de qualité en s'appuyant sur les établissements scolaires de l'académie , notamment via le CFA académique qu'il pilote . Il est aussi porteur administratif et financier de projets et dispositifs cofinancés par des fonds européens (dont Erasmus+), des subventions nationales.

Au service des apprenants, les 455 agents et les plus 120 établissements scolaires concourant aux actions portées travaillent ainsi sur quatre missions complémentaires :

- la formation professionnelle,
- l'innovation pédagogique,
- les actions scolaires
- les métiers de demain.

Les publics bénéficiaires des actions conduites par le GIP ViaPro permettent ainsi à chacun de se former tout au long de sa carrière, via l'apprentissage, la VAE, les bilans de compétences. Au près des scolaires, des dispositifs hors les murs comme Erasmus et au sein des établissements comme le programme École ouverte sont portés administrativement et financièrement par la structure. Enfin, pour préparer l'avenir, des actions sont portées sur le e-learning, l'innovation pédagogique ainsi que sur les formations et infrastructures nécessaires aux métiers de demain via l'inscription dans des AMI-CMA.

1.2. Éléments de Volumétrie sur les déplacements du GIP ViaPro:

Les éléments de volumétrie ci-après sont les statistiques de consommation de l'année 2025. Elles sont données à titre indicatif sans engagement de commandes à venir.

Le GIP ViaPro a identifié pour l'année 2025 une dépense globale annuelle d'agence de voyages d'affaires de 54 256,10€ euros TTC.

ARTICLE 2. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

2.1. Prestations attendues

La majorité des déplacements concernés par cet accord-cadre s'effectue en région Hauts de France. Pour autant, l'ensemble du territoire national, de l'Union européenne et les pays étrangers font partie du périmètre.

Le présent accord-cadre vise à confier au titulaire les prestations suivantes :

- **la recherche, la réservation et l'émission de titres de transport** aérien (incluant la phase d'enregistrement), ferroviaire ou maritime, national et international en conseillant les chargés de mission sur les voyages réservés concernant :
 - (horaires, conditions particulières ou spécifiques des transporteurs ferroviaires, des compagnies aériennes traditionnelles et low cost,
 - Les contraintes administratives et sanitaires liées au pays de destination, les précautions à prendre pour les destinations à risques,
 - Les événements pouvant impacter les voyageurs telles que les grèves, les catastrophes naturelles ...)
- **la recherche, la réservation et l'émission de bons de réservation pour des véhicules de location ;**
- **la recherche, la réservation et l'émission de bons de réservation pour des hébergements**, en France et à l'étranger ;
- **L'organisation de transferts et services annexes** (assurances, visas) ;
- **une assistance d'urgence pour les voyageurs** disponible 24h/24 et 7j/7 ;
- **la proposition systématique de solutions optimisées en termes de coût, de délai et d'impact environnemental.** En ce sens, l'agence de voyages se doit de contribuer à la performance achats du GIP ViaPro et s'engage à :
 - Être en mesure de proposer des tarifs négociés et/ou plus avantageux ponctuellement ;
 - Faire bénéficier le GIP ViaPro de la tarification NDC pour l'aérien,
 - Donner accès à un portail de réservation en ligne pour les trains internationaux aux tarifs compétitifs (via Trainline ou Rail Europe par exemple).
 - Quelque soit le mode de réservation, de toujours proposer le meilleur tarif .

Ces déplacements peuvent être individuels ou collectifs. Les utilisateurs sont les suivants :

- Personnels du GIP ViaPro ou extérieurs
- Apprentis, y compris des mineurs.

Pendant les vacances scolaires, deux semaines de juillet à août et une semaine du réveillon de Noël au jour de l'an inclus, les services du GIP ViaPro sont fermés. Le titulaire n'est donc pas sollicité pendant ces périodes de fermeture.

2.2. Prestations exclues :

Concernant les réservations d'autocars, le GIP ViaPro informe le titulaire de l'existence d'accord-cadre mis en place pour le transport par autocar en Haut-de-France ainsi que la mise en place

prochainement d'un accord-cadre pour le reste de la France. **La prestation de location d'autocar est donc exclue au présent accord-cadre.**

Sont exclus également **les titres achetés directement par les personnels** et dont le remboursement s'effectuera dans le cadre de la déclaration de leur frais de déplacement.

2.3. Prérequis éliminatoires :

L'agence de Voyages devra obligatoirement avoir mis en place la dématérialisation de ses factures qui seront à déposer sur **Chorus Portal Pro**.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat sur l'ensemble de la prestation.

Sous réserve des stipulations du présent accord-cadre, le titulaire met en œuvre son savoir-faire et les moyens dont il est réputé détenir la maîtrise pour exécuter et réaliser l'objet de l'accord-cadre dans les conditions les plus favorables à l'économie de l'accord-cadre.

Le titulaire ne peut se prévaloir, ni pour éluder ses obligations, ni pour élever une réclamation, des sujétions occasionnées par l'interruption ou le report de toutes prestations dédiées par l'acheteur.

3.1. Besoins généraux attendus :

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

- **Assurer la sécurité et le suivi de ses voyageurs,**
- **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 ou urgentes.
- **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,
- **Contribuer à la démarche RSE** par la mise en place des indicateurs de consommation de CO².

En cas de défaillance du titulaire, le GIP ViaPro se réserve le droit de faire exécuter les prestations par un prestataire tiers conformément aux stipulations du CCAP.

Qualité du service : La qualité du service et son suivi sont une des priorités..

Transparence tarifaire : La pratique de marge arrière (markup) ou coût additionnel (en pourcentage et/ou en euros) applicable potentiellement aux titres de transports et/ou tarifs hôteliers est proscrite. Le prestataire s'engage à mettre en place un mandat de transparence. Toute anomalie constatée pourra donner lieu à un audit tarifaire.

Le prestataire s'engage à respecter les normes minimales ci-dessous :

- Une équipe d'agents composés d'agents confirmés,
- Le personnel intérimaire amené à intervenir pour le compte du GIP ViaPro doit répondre aux mêmes exigences de formation que le personnel permanent en plateau,
- L'agence de voyages dispose d'un plan de continuité de l'activité (PCA) en cas de crise, de 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 missions de titre de transports devront être faites en différé lorsque cela est possible (delay ticketing) afin de maintenir les réservations en attente de validation restant entendu

que celles-ci sont tributaires des règles de fiabilisation. Le prestataire informe le pouvoir adjudicateur des délais de maintien des options ainsi que des risques de variation tarifaire associés.

Le prestataire met en place une équipe référente semi-dédiée capable de gérer les prestations de réservations, de modifications et d'annulation. Le GIP ViaPro souhaite que ses échanges avec l'agence de voyage soient facilités par la mise en place de processus clairs, constants et identiques.

Mission de conseil :

Le présent marché a également pour objet l'information et le conseil concernant les voyages pris en charge par le GIP ViaPro dans le cadre des déplacements du GIP ViaPro.

Le titulaire fournit tous les renseignements utiles sur les voyages en respectant :

- Les contraintes et les attendus du demandeur,
- Le profil voyageur,

Il conseille le demandeur sur le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse. Il indique clairement les conséquences financières d'une modification/annulation et les différentes possibilités offertes en matière d'assurances des personnes (assurance rapatriement, prise en charges des frais médicaux...).

Pour les voyages à l'étranger, le titulaire informe les demandeurs des formalités à accomplir (visa) et plus généralement des conditions particulières à satisfaire (vaccination...). Cette information tient compte des données personnelles indiquées dans le profil de chaque voyageur (date de validité de passeport ...).

Ce rôle de conseil est assuré pendant toute la durée du marché et transmis par mail.

Le titulaire doit prendre en compte les tarifs préférentiels consentis au GIP ViaPro. Le titulaire s'engage à ne proposer aucune compagnie à risque identifiée par l'Union européenne.

Certains tarifs de transport exigent une confirmation et un paiement immédiat. Dans ce cadre, et conformément aux dispositions de l'arrêté du 22 décembre 2017, un paiement peut être réalisé à titre dérogatoire avant service fait.

3.2. Caractéristiques du service de réservations offline

Le service s'effectuant par une configuration de service sur via des plateaux d'affaires, il doit répondre aux caractéristiques suivantes :

- Accessible par téléphone (N° de téléphone national dédié sans coût supplémentaire), par courrier électronique ;
- Horaires d'ouvertures entre 8h00 à 19h00 les jours ouvrés (du lundi au vendredi) et le samedi de 8H00 à 12H00,
- La langue française est un prérequis.

Le titulaire s'engage à mobiliser les moyens techniques et humains nécessaires à la mise à disposition du service de réservation offline décrit dans son offre. Le GIP ViaPro portera une attention particulière sur les moyens techniques permettant la continuité du service ainsi que le respect de la sécurité et de la souveraineté des données transmises.

3.3. Particularités liées au transport

3.2.1 Billets d'avion

Le titulaire effectue et garantit la réservation, l'émission et la délivrance des billets d'avion pour des trajets nationaux ou internationaux.

Le titulaire propose en priorité des vols réguliers sans escale. Il soumet au moins trois options tarifaires dont un billet issu d'une compagnie à bas coût lorsque l'offre le permet, afin d'obtenir le coût le moins élevé tout en respectant les contraintes du déplacement.

Le titulaire assure également l'enregistrement des passagers (chek-in), y compris pour les vols opérés par les compagnies à bas coût, et veille à la transmission des cartes d'embarquement dans des délais compatibles avec le départ.

Aucun frais prépayé ou équivalent ne pourra être demandé au GIP ViaPro au titre de la mise à disposition des billets.

Le GIP ViaPro doit pouvoir demander des ajouts de services annexes (bagages en cabine ou en soute) notamment pour les vols low cost et autre trajet aérien.

Lors de la délivrance des billets, le titulaire appréciera la vérification quantitative et qualitative des billets, en conformité au bon de commande.

Les frais engendrés par un surclassement, demandé par le bénéficiaire du billet, seront à la charge de ce dernier.

3.2.2 *Billets de train*

Le titulaire propose a minima trois propositions d'itinéraires pour des billets de train en seconde classe. A titre exceptionnel, en cas de demande expresse du GIP ViaPro ou en cas d'impossibilité de choisir la seconde classe, il peut être passé une commande de billet d'une classe supérieure. Dans tous les cas, cette option fait l'objet d'une validation préalable par le GIP ViaPro.

Les prestations portent sur les billets de train, sur les réservations, sur les suppléments pour des déplacements en France métropolitaine et à l'étranger.

3.2.3 *Billets de transport maritime*

Le titulaire effectue et garantit la réservation et la délivrance des billets de transport maritime (dont ferry) pour des trajets nationaux ou internationaux. Il doit être en capacité de réserver tous les moyens de déplacement maritime ou fluvial adapté au contexte local.

3.4. Location de véhicules de courte durée

Il s'agit de locations de véhicules de courte durée effectuées dans le cadre d'un déplacement professionnel en France ou à l'étranger.

Le titulaire effectue et garantit les réservations de véhicule avec ou sans chauffeur et émet tout justificatif permettant la prise de possession du véhicule.

3.5. Hébergement

Le titulaire de l'accord-cadre s'engage à proposer des hébergements classés au minimum deux étoiles selon la classification française ou présentant un niveau de confort équivalent à cette classification, y compris pour les établissements situés à l'étranger. Le titulaire doit proposer une offre d'hébergements variée et suffisante, en catégorie et en nombre, comprenant notamment des hôtels indépendants et des appart-hôtels, en France comme à l'étranger.

Les hébergements proposés doivent, sauf impossibilité dûment justifiée, inclure un socle minimal de services essentiels comprenant :

- un accès à internet (Wi-Fi) gratuit ;
- le petit-déjeuner ;
- un service de réception accessible a minima jusqu'à 21 heures.

En cas d'impossibilité de respecter la fourchette tarifaire indiqué par le service prescripteur, notamment en raison de contraintes liées à la localisation, à la période, à la disponibilité ou à la nature du déplacement, le titulaire est tenu de fournir une justification circonstanciée dans sa proposition, précisant les motifs du dépassement et les alternatives éventuellement envisagées.

Compte tenu de la spécificité de certains déplacements, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'imposer un établissement hôtelier lorsque les propositions du titulaire ne correspondent pas aux besoins identifiés.

Les établissements proposés doivent être accessibles en transports en commun et situés à moins de trente minutes de trajet ou à moins de vingt minutes à pied du lieu de la mission, sauf dérogation dûment motivée.

Les réservations d'hébergement sont prépayées par le titulaire pour le compte du pouvoir adjudicateur. Le prépaiement comprend le tarif toutes taxes comprises (TTC) de la nuitée, le petit-déjeuner ainsi que la taxe de séjour lorsqu'elle est due. Une transaction peut porter sur une ou plusieurs nuitées.

Le titulaire remet au voyageur un bon d'échange (voucher) mentionnant les prestations prépayées, le paiement effectué, ainsi que les coordonnées complètes de l'établissement hôtelier et le numéro d'assistance téléphonique gratuit.

Dans le cadre d'une réservation à l'étranger, le descriptif des prestations prépayées doit être mentionné en langue anglaise, notamment au moyen de la mention « prepaid ».

Le titulaire s'assure de la validité des réservations effectuées et veille à la confirmation des prestations auprès des établissements.

Il prend les dispositions nécessaires pour garantir le maintien de la réservation jusqu'à l'arrivée du voyageur, notamment en informant les établissements des horaires d'arrivée prévisionnels.

En cas de non-conformité de la prestation d'hébergement par rapport à la réservation effectuée, celui-ci propose une solution de substitution équivalente ou supérieure, sans surcoût pour le GIP ViaPro conformément aux critères suivants :

Définition des Anomalies			
Qualification des anomalies			
Type d'anomalie	Définition	Utilisation Criticité	Délai de Diagnostic et Résolution
Mineure	Non-conformité sans impact significatif sur le déroulement de la prestation	Erreur mineure dans les informations / inconfort léger	Diagnostic : 24h ouvrées lors de la notification de l'anomie à l'assistance Résolution : dans un délai raisonnable
Majeure	Non-conformité affectant la qualité de la prestation ou les conditions de déplacement sans empêcher sa réalisation	Hôtel non conforme à la demande (localisation, standing, sécurité relative) /préférence non respectée	Diagnostic : 4h ouvrées lors de la notification de l'anomie à l'assistance Solution de substitution : 8h ouvrées

			Résolution : 24h ouvrées
Bloquante	Une anomalie rendant impossible l'utilisation, de tout ou partie de l'outil et pour laquelle il n'existe aucune solution de contournement.	Hébergement inadapté pour mineurs / absence de réservation / mise en danger / conditions indignes	Diagnostic : immédiat lors de la notification de l'anomalie à l'assistance Solution de substitution: 1 h ouvrée Résolution : 3h ouvrée

Sous réserve que l'annulation intervienne au plus tard à 18h00 la veille de la date de début du séjour, l'annulation d'une première réservation ne peut donner lieu à aucun frais ni indemnité.

Les prestations supplémentaires (extras) demandées directement par le voyageur auprès de l'établissement hôtelier restent à sa charge et sont réglées par lui au moment du séjour.

Les offres non modifiables ou non annulables ne peuvent être proposées au pouvoir adjudicateur.

3.6. Voyageur 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 au GIP ViaPro 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.

3.7. Assistance H24

Pour assurer l'assistance permanente des voyageurs, le titulaire met en place un service d'assistance 7J/7 24h/24 au moyen d'un numéro d'appel gratuit, joignable partout dans le monde, qui doit figurer sur les documents remis au voyageur. Ce service doit être assuré a minima en langue française. Ce service d'assistance est effectuée de préférence par le titulaire. Les prestations d'assistance consistent à fournir les services suivants avant et pendant le voyage :

- Information du voyageur en temps réel des événements susceptibles de perturber le déroulement du voyage ;
- Communication des meilleures informations sur les conditions sanitaires et sécuritaires ;
- Aider le voyageur à résoudre des difficultés rencontrées au cours de son déplacement ;
- Réalisation l'opération dite de « re-routage » des billets dans la limite des conditions tarifaires du titre de transport ;
- Communiquer au voyageur les coordonnées et le numéro de police de l'assurance rapatriement, le cas échéant.

3.8. Assurances voyageurs

La proposition d'une garantie d'assistance, annulation et assurance des personnes et des biens transportés, indépendamment de la responsabilité des transporteurs, est proposée en option à chaque réservation pour tous les bénéficiaires quelle que soit leur nationalité. Le titulaire précise les coûts par types d'assurance contractée et fournit les polices d'assurances correspondantes.

Tous les déplacements réalisés en France, dans l'Union Européenne et dans le reste du monde peuvent être garantis pour les déplacements de moins de 90 jours consécutifs (mission de courte durée) et pour les déplacements de plus de 90 jours (mission de longue durée).

Dans le dernier cas, les déplacements sont garantis dès que le missionnaire quitte son domicile de départ jusqu'au domicile d'arrivée et avec un maximum de 24h avant le départ et après l'arrivée.

Cette prestation est assurée soit directement par le titulaire, soit sous la forme d'un contrat passé par le titulaire avec un organisme spécialisé. Le cas échéant, ce contrat est joint dans l'offre du titulaire avec les modalités tarifaires associées par billet.

3.9. Services associés

Le titulaire doit être également en mesure de proposer sur demande du pouvoir adjudicateur :

- **Organisation de déplacements collectifs (> 5 personnes)**, le GIP ViaPro est susceptible de réserver des voyages individuels regroupés ou des voyages de groupes. La prestation devra intégrer l'ensemble des éléments indispensables à la bonne réalisation des déplacements, qu'il s'agisse de la fourniture de titre de transport, de la réservation d'hébergement en France ou à l'étranger. 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 ou professionnels du déplacement en garantissant par exemple un même hébergement.
- **La réservation d'excédent de bagages** : Dans le cas où le voyageur souhaite emporter des pièces de bagages supplémentaires, le GIP ViaPro effectue la réservation de ses bagages. Le titulaire réalise la cotation et la prise en charge financière des excédents de bagages sur toute compagnie (lorsque cela est possible). Les frais relatifs à l'excédent des bagages figurent sur le billet de transport lorsque cette demande est précisée à la commande. Si un billet est déjà émis une commande complémentaire sera établie par le GIP ViaPro.
- **La location de salles de réunion** durant les déplacements.

3.10. Prestations supplémentaires éventuelles :

En cas de besoin, les prestations supplémentaires éventuelles suivantes peuvent-être demandées auprès du titulaire de ce présent accord-cadre :

- **L'obtention de cartes de réduction, la gestion des abonnements individuels et des coupons de réduction**. Le titulaire doit proposer au représentant du pouvoir adjudicateur, les cartes d'abonnements dès lors que la fréquence d'utilisation de ces transports permet d'optimiser la performance tarifaire du voyageur bénéficiaire et l'informer des campagnes de promotions sur les cartes d'abonnement.
- **Les demandes de visas** : Le titulaire propose un service de gestion pour les demandes de visa. Il met en place une fiche procédure rappelant les étapes clés d'une demande de visa. Le titulaire délivre toutes les informations sur les formalités administratives nécessaire à l'exécution d'un déplacement, lors de la réservation de la prestation de voyages. Lorsque le GIP ViaPro ne prend pas en charge le traitement des demandes de visas par ses propres soins, le GIP ViaPro peut faire appel au titulaire pour la délivrance de ce service. Le titulaire propose un service complet de traitement des demandes de visas auprès des autorités compétentes, comprenant la prise en charge du dossier, l'obtention des documents visés et leur envoi à destination du GIP ViaPro. Il réalise les démarches dans les délais souhaités.
- **Le recours à des prestations de transport par taxi ou véhicule avec chauffeur** : Le titulaire est en mesure d'organiser, à la demande du GIP ViaPro, des trajets complémentaires en taxi ou véhicule avec chauffeur, lorsque les contraintes du déplacement le justifient,

notamment en cas d'absence ou d'inadaptation des transports en commun, d'horaires incompatibles ou de transport de bagages volumineux. Le titulaire propose des solutions optimisées en termes de coût et communique, dans la mesure du possible, une estimation tarifaire préalablement à la validation. Les prestations font l'objet d'une facturation détaillée permettant d'identifier le trajet, la date, le bénéficiaire et le coût.

ARTICLE 4. MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1. Proposition de devis

Les demandes sont faites au fur et à mesure de l'identification du besoin et font l'objet de bons de commande.

Ces demandes d'interventions seront envoyées par courriel et émises par les représentants du pouvoir adjudicateur. Celles-ci doivent comporter au moins les informations suivantes :

- les caractéristiques du voyage, avec les contraintes impératives éventuelles à respecter ;
- le nom, prénom, qualité de chaque voyageur, si celui-ci est en possession d'une carte d'abonnement ;
- les dates et lieux de voyages, en précisant les différentes étapes, le cas échéant ;
- les types de prestations demandées ;
- les références de l'accord-cadre ;
- le nom du demandeur ainsi que le service demandeur.

Dès réception de la demande de prestations, le titulaire transmet au pouvoir adjudicateur une proposition par courriel dans les délais suivants :

- 24 h pour les trajets complexes non urgents
- 12h pour les demandes simples
- 2h pour les demandes urgentes (départ sous 24h).

Cette proposition prend la forme d'un devis précisant notamment :

- le nom du demandeur et le service demandeur ;
- Le numéro de réservation ou de dossier ;
- les conditions tarifaires applicables (horaires, escales, durée du trajet...) ;
- le nom du transporteur, les heures de départ et d'arrivée en heure locale et les informations utiles (n° de vol/de train, terminaux...),
- le détail du prix de la prestation ;
- Le nombre de bagages autorisés ;
- le statut de la proposition (devis, option ou réservation ferme) ainsi que, le cas échéant, les délais d'option et les conditions d'annulation ;
- les coordonnées et la localisation des établissements d'hébergement proposés le cas échéant ;
- les conditions d'assurance et les impacts financiers en cas de modification ou d'annulation
- La consommation de CO2 associé au voyage (dans la mesure du possible).

Le pouvoir adjudicateur valide la proposition par tout moyen écrit (courriel notamment). Cette validation vaut autorisation donnée au titulaire de procéder à la réservation correspondante, sans préjudice de l'émission ultérieure du bon de commande ou de l'engagement juridique.

Le bon de commande ou l'engagement juridique correspondant est transmis au titulaire dans un délai maximal de 48 heures suivant cette validation.

À titre exceptionnel, en cas de déplacement urgent nécessitant un traitement dans un délai inférieur à 48 heures, la demande peut être effectuée par téléphone, sous réserve d'une confirmation écrite le jour même.

A souligner qu'en cas de non-respect de ces délais, des pénalités seront appliquées telle que prévue par le CCAP.

4.2. Modalités de livraison des titres de transport

La livraison de billets électroniques via les messageries des agents en déplacement devra être privilégiée avec en copie obligatoire le service émetteur de la demande. Elle devra s'effectuer dans un délai maximal de 3 jours calendaires avant la date prévue de départ.

Si la transmission de billets électroniques n'est pas possible, la mise à disposition des titres de transport pourra être assurée soit sur le lieu de départ (aéroport, gare), soit ils seront livrés à domicile au plus tard la veille du départ.

Si le titulaire est dans l'impossibilité d'assurer tout ou partie des prestations qui lui sont demandées dans les délais impartis, il doit en aviser le GIP FCIP de Lille, à partir du moment où il en a connaissance, dans les 24h.

Le GIP FCIP de Lille se réserve la possibilité à titre exceptionnel en raison d'un caractère d'urgence, d'acheter directement des billets auprès des compagnies et/ou de réserver des hébergements.

Toutefois, si le titulaire n'arrive pas à émettre les billets dans les délais, il pourra se voir appliquer une pénalité telle que prévue dans le CCAP.

4.3. Délai d'exécution

Prestation	Délai d'exécution
Établissement du devis pour un déplacement standard	Dans un délai maximum de 24 heures ouvrées suivant la demande
Transmission d'un devis pour une demande simple (trajet direct sans contrainte particulière)	Dans un délai maximum de 12 heures ouvrées suivant la demande
Transmission d'un devis pour un déplacement urgent (départ sous 24h)	Dans un délai maximum de 2 heures ouvrées suivant la demande
Réservation des prestations après validation du devis	Dès réception de la validation du pouvoir adjudicateur, sous réserve des contraintes tarifaires des transporteurs
Émission des titres de transport électroniques	Dès validation de la réservation et conformément aux contraintes tarifaires applicables
Transmission des billets électroniques au voyageur	Dans les meilleurs délais après émission et au plus tard le jour même de l'émission, par voie électronique, avec copie au service demandeur.
Mise à disposition exceptionnelle de titres non électroniques	Au plus tard la veille du départ, sur le lieu de départ ou au domicile du voyageur

4.4. Optimisation financière

Le titulaire, à la demande de l'administration analyse les demandes présentées par l'administration et présente trois propositions (dès lors qu'elles existent) les plus avantageuses avec pour objectif, le choix de la solution d'hébergement ou de transport ou de location la plus adaptée et la plus économique dans le respect des meilleures conditions de sécurité et de sûreté.

Ces propositions doivent permettre d'optimiser le rapport coût / flexibilité (modifications, échanges, remboursement de la billetterie). Les propositions sont accompagnées d'une indication sur la date limite d'émission pour garder le tarif et du montant des taxes auxquelles chaque billet serait assujéti.

S'agissant de la billetterie aérienne, les propositions doivent émaner, lorsque plusieurs compagnies sont susceptibles de desservir la destination demandée, a minima de deux compagnies aériennes. Lorsqu'elles sont présentes sur les axes considérés, le pouvoir adjudicateur souhaite que soient portées à sa connaissance, les compagnies à bas coûts dites « low cost ».

Le panachage entre différentes compagnies pour un même voyage est autorisé, en particulier si cela permet d'optimiser le rapport prix / flexibilité.

Les propositions alternatives respectant les règles suivantes seront systématiquement considérées comme cohérentes avec les contraintes :

- **Trajet national** : Plus ou moins 1h30 par rapport à l'horaire souhaité ou modification du mode de transport (train au lieu d'avion) lorsque cela n'augmente pas de manière significative la durée totale du déplacement*,
- **Trajet moyen-courrier** (entre 4h et 6h de vol) : Plus ou moins 2h30 par rapport à l'horaire souhaité, n'augmentant pas de plus d'une heure la durée totale du voyage*,
- **Trajet long courrier** (supérieur à 6h) : Plus ou moins 4h30 par rapport à l'horaire souhaité, n'augmentant pas de plus de deux heures la durée totale du voyage*.

**durée totale du voyage : y compris le temps nécessaire pour rejoindre la gare ou l'aéroport, au départ et à l'arrivée, le délai nécessaire à l'enregistrement pour le transport aérien ainsi que les escales.*

4.5. Obligation de sécurité et de sûreté

Conformité des prestations d'hébergement :

Le titulaire s'assure que les structures d'hébergement proposées respectent les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité et de décence.

Il est en mesure de justifier, sur demande du GIP ViaPro, de la conformité des établissements proposés, notamment au regard des règles applicables aux établissements recevant du public.

Suivi et localisation des voyageurs :

Dans un contexte d'évolution des risques internationaux, le titulaire met à disposition des des outils de suivi permettant de localiser les voyageurs lorsque nécessaire, dans le respect du RGPD.

Sécurité des transports aérien :

Le titulaire veille à ne proposer que des transporteurs aériens autorisés à opérer conformément aux listes établies par les autorités compétentes, notamment la Commission européenne, et informe le GIP ViaPro de toute évolution en la matière.

Dispositions spécifiques aux bénéficiaires :

Lorsque les déplacements concernent des apprentis, et en particulier des bénéficiaires mineurs, le titulaire veille à proposer des prestations adaptées à leur situation, notamment en matière d'hébergement, de transport et de sécurité.

Il s'assure que les conditions d'accueil et d'hébergement sont compatibles avec l'accueil de ce public, notamment en termes de sécurité, de surveillance et de conformité réglementaire.

Le titulaire apporte une vigilance particulière à l'organisation des déplacements, en tenant compte des exigences spécifiques communiquées par le GIP ViaPro.

ARTICLE 5. POLITIQUE D'ANNULATION ET DE MODIFICATION DES TITRES EMIS

Les conditions de modification ou d'annulation des réservations doivent être précisées par le titulaire lors de l'établissement de ses meilleures propositions, transmises au pouvoir adjudicateur avant commande.

En cas de non-utilisation des titres échangeables ou remboursables, le titulaire établit un avoir au bénéfice du pouvoir adjudicateur, sous réserve de la restitution du titre. L'avoir correspond au montant défini dans le bon de commande, diminué du coût éventuel de frais de rémunération du titulaire et intervient dans un délai de 30 jour calendaire à compter de la modification du titre.

5.1. Billetterie aérienne, ferroviaire et maritime

En cas d'erreur dans l'émission du billet, le titulaire est tenu de prendre en charge la différence de prix en cas de hausse de prix lors de la réémission du billet sans mise en demeure préalable.

Au vu d'une demande de modification ou d'annulation partielle ou totale présentée par le pouvoir adjudicateur, le titulaire s'engage à modifier ou annuler la commande initiale.

Les modifications et annulations sont effectuées sans frais lorsqu'ils sont demandés dans des délais raisonnables.

5.2. Réservations d'hébergement

Pour l'hébergement individuel, seules les demandes d'annulation effectuées le jour-même de l'arrivée du voyageur ou lorsque le voyageur ne se présente pas à l'hôtel le jour de la réservation « no show » peuvent faire l'objet de frais d'annulation facturés au pouvoir adjudicateur. Le cas échéant, ces frais comprennent le prix de la première nuit d'hébergement ainsi que les frais propres au titulaire.

Le montant est communiqué au pouvoir adjudicateur au moment de la réservation. Toute demande d'annulation communiquée jusqu'à 18h00 la veille de l'arrivée des voyageurs est traitée sans frais.

5.3. Location de véhicules de courte durée

A la suite d'une demande de modification ou d'annulation partielle ou totale présentée par le pouvoir adjudicateur, le titulaire de l'accord-cadre modifie ou annule la commande initiale sans frais.

ARTICLE 6. GESTION DES EVENEMENTS IMPREVUS ET EXTERIEURS AU GIP FCIP

Le titulaire doit être en mesure d'effectuer annulations et remboursements de titres de transport et autres titres de réservation et s'engage à les prendre en compte dans l'heure à compter de la réception d'une demande téléphonique en ce sens provenant d'une personne habilitée par le GIP FCIP de Lille, avec confirmation par courriel.

Il est à noter que la réservation est échangeable ou remboursable sans frais tant que le billet n'est pas émis.

Le titulaire s'engage à proposer des solutions permettant de fortement minimiser, voire de supprimer d'éventuels frais d'annulation ou d'échange, pour l'ensemble des prestations susvisées, ainsi que les frais liés aux prépayés.

En cas d'indisponibilité sur les vols ou trains demandés, en cas de grèves, mouvements sociaux ou perturbations météorologiques, le titulaire s'engage à inscrire le demandeur sur une liste d'attente et/ou lui proposer un horaire ou un moyen de substitution.

Si le voyage est annulé par le transporteur, le titulaire prend en charge les démarches nécessaires au remboursement des titres de transports et autres frais éventuels (hôtels).

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

ARTICLE 7. SUIVI DU MARCHÉ

Le titulaire désigne dans son offre un référent concernant le suivi d'exécution du marché et qui pourra intervenir en cas de difficulté d'exécution. Le GIP ViaPro désigne également les interlocuteurs principaux dès la notification du marché.

7.1. Réunion de lancement du marché

Après notification de l'accord-cadre, une réunion de démarrage sera organisée par le pouvoir adjudicateur pour laquelle le titulaire s'engage à se rendre disponible. La réunion pourra se faire en présentiel ou en visioconférence. Les frais de participation à cette réunion seront inclus dans l'offre financière du titulaire. Le titulaire rédige et transmet le compte-rendu de la réunion dans un délai de 10 jours à compter de la date de la réunion.

Le titulaire proposera, en début d'exécution de l'accord-cadre, un formulaire-type élaboré en collaboration avec le GIP ViaPro permettant de cadrer les demandes de devis/réservation et ainsi garantir l'adéquation de chaque proposition au besoin exprimée. Les demandes sont faites au fur et à mesure de l'identification du besoin et font l'objet de bons de commande.

Le titulaire sera informé, lors de la réunion de lancement du marché, de la politique de voyage du GIP ViaPro, en cours d'élaboration à la date de notification du marché et susceptible d'évoluer au cours de son exécution.

À titre indicatif, la politique de voyage du GIP ViaPro pourra s'inspirer des règles prévues par l'arrêté du 20 décembre 2013 pris pour l'application du décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006, notamment s'agissant des conditions de recours aux différents modes de transport, des exigences de justification des dépenses, ainsi que des modalités de prise en charge des frais de séjour.

S'agissant plus particulièrement de l'hébergement, le GIP ViaPro pourra retenir, comme référence interne de gestion, des plafonds alignés sur les montants dérogatoires prévus par cet arrêté, soit 150 € pour les déplacements effectués à Paris, 130 € pour ceux effectués dans les grandes villes et communes de la métropole du Grand Paris, et 120 € pour les déplacements effectués dans le reste du territoire métropolitain.

Ces plafonds pourront toutefois faire l'objet d'une adaptation exceptionnelle, notamment en cas d'événement national ou international à caractère sportif ou culturel entraînant une tension sur l'offre d'hébergement et empêchant un logement dans les limites habituellement retenues, sous réserve de la production des justificatifs nécessaires et de l'accord préalable du GIP ViaPro.

7.2. Réunion de suivi intermédiaire

Au cours de la première année d'exécution du marché, une réunion de suivi intermédiaire est organisée dans un délai d'environ quatre mois à compter de la notification du marché.

Cette réunion, qui peut se tenir en présentiel ou en distanciel, a pour objet d'évaluer les conditions d'exécution des prestations, d'identifier d'éventuelles difficultés et, le cas échéant, de définir les actions correctives nécessaires.

Le titulaire s'engage à participer à cette réunion et à fournir, en amont, tout élément utile à l'analyse de la qualité des prestations réalisées. Les frais de participation à cette réunion seront inclus dans l'offre financière du titulaire.

7.3. Apport sur l'exécution de l'accord-cadre

Pour assurer le suivi d'exécution des prestations, le titulaire mettra à disposition du pouvoir adjudicateur un outil informatique sécurisé et personnalisé permettant d'assurer le suivi d'exécution des prestations :

- Reporting : états statistiques, états des dépenses,
- Consultation des factures

7.4. Réunion annuelle

Une réunion de suivi du marché est organisée annuellement deux mois minimums avant la date d'anniversaire du marché. Le titulaire rédige et transmet le compte-rendu dans un délai de 10 jours à compter de la date de la réunion.

Les thèmes à traiter sont :

- L'analyse de l'activité annuelle,
- L'examen du report annuel selon les indicateurs définis,
- Des propositions d'améliorations
- La révision des accords commerciaux.