



PRESTATIONS D'AGENCE DE VOYAGES POUR L'ORGANISATION DES VOYAGES INDIVIDUELS OU DE GROUPES A USAGE DES COLLABORATEURS ET ELEVES DU LYCEE FRANÇAIS CHARLES DE GAULLE

Numéro de consultation : 2026-01

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

SOMMAIRE

Prestations du marché	3
Préambule.....	3
Objet de l'accord cadre	3
Politique voyage et accords tarifaires	4
Mandat.....	5
Typologie de voyageurs.....	5
Obligation du Titulaire	5
Organisation et horaires.....	5
Rôle de conseil.....	5
Qualité des prestations de voyage	6
Immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours	6
Obligation pour la transmission des meilleurs tarifs	6
Modalité d'exécution des prestations	6
Déroulement des prestations de groupe	7
Délai d'exécution	8
Emission des réservations et des billets.....	9
La remise du Mémo voyage	9
Conditions particulières liées aux réservations	9
Débrief post-voyage et capitalisation	10
Gestion des litiges	10
Déroulement des prestations individuelles	10
Assurance et assistance.....	12
Assurance	12
Assistance aux voyageurs 24h/24	13
Situation de crise.....	13
Conformités légales et réglementaires	13
Suivi des prestations	15
Réunion	15
Statistiques/Reporting/Formation	17
RSE/Sécurité des voyageurs	17
Historique des voyages (à titre indicatif)	20
Voyages sur l'année académique (2026-2027) (à titre indicatif)	20
Réversibilité	20

Présentation du Lycée français Charles de Gaulle, Londres

Le Lycée Français Charles de Gaulle de Londres est l'un des principaux établissements d'enseignement français à l'étranger, relevant du réseau de l'AEFE (Agence pour l'Enseignement Français à l'Étranger). Fondé en 1915, il accueille aujourd'hui plus de 3400 élèves, de la maternelle à la terminale, sur son site principal de South Kensington ainsi que dans ses 3 écoles annexes (Fulham, Ealing, Belleville).

L'établissement dispense un enseignement conforme aux programmes de l'Éducation nationale française, enrichi par une forte ouverture internationale. Il prépare notamment au Diplôme National du Brevet et au Baccalauréat français, avec d'excellents résultats, régulièrement supérieurs aux moyennes nationales. Le lycée propose également des sections internationales et européennes, favorisant la maîtrise de plusieurs langues et l'ouverture culturelle des élèves.

Nos élèves intègrent les meilleurs établissements d'études supérieures : Oxford, Cambridge, Imperial College, King's College, London School of Economics, HEC, Sciences Po, Polytechnique, Henri IV, McGill, Columbia, Yale, Harvard...

Le Lycée Français Charles de Gaulle se distingue par la diversité de ses élèves, représentant de nombreuses nationalités, et par la qualité de son encadrement pédagogique. Il met un point d'honneur à accompagner chaque élève dans son parcours, en valorisant l'excellence académique, le développement personnel et l'esprit critique.

L'établissement dispose d'infrastructures modernes et adaptées, incluant des équipements scientifiques, sportifs et culturels. Il propose également une large offre d'activités, contribuant à l'épanouissement des élèves, comme les voyages scolaires.

Enfin, le lycée entretient des liens étroits avec les institutions françaises et britanniques, ainsi qu'avec le tissu économique local, ce qui en fait un acteur reconnu de la communauté éducative internationale à Londres.

Pour une information plus détaillée, vous pouvez consulter notre site internet : <https://www.lyceefrancais.org.uk/>

Prestations du marché

Préambule

Le présent CCTP a pour objectif d'exposer les attentes et les exigences fonctionnelles et techniques du Lycée français Charles de Gaulle.

- Une description des fonctionnalités attendues dans le cadre de la gestion des commandes de billetterie, réservations d'hôtels, de location de voiture courte durée ou de tout autre demande exposé ci-après offline
- Une description des fonctionnalités attendues dans le cadre de la gestion des commandes de billetterie, réservations d'hôtels, ou de tout autre demande exposée ci-après au travers d'un portail de réservation en ligne (SBT)
- L'accompagnement et le suivi commercial attendus pendant la mise en œuvre du projet et pendant le suivi du marché ;

Le Titulaire doit aider le Lycée à atteindre des objectifs de développement durable, notamment en proposant des modes de transport dont l'impact environnemental est limité, et des objectifs d'économie sur le budget global de voyages et déplacements

Une attention particulière à la qualité de service est notamment requise.

Objet de l'accord cadre

La présente consultation a pour objet la fourniture de prestations de services d'agence de voyages et la mise à disposition d'un SBT et d'une base hôtelière relative aux déplacements professionnels et à l'organisation de voyages. L'objet de l'accord-cadre est l'organisation et l'achat de voyages individuels et de groupes par une agence de voyages à usage des collaborateurs dans le cadre de leurs activités professionnelles et des élèves du Lycée français Charles de Gaulle au Royaume-Uni, en Europe et plus exceptionnellement à l'international.

Chaque voyage scolaire correspond à une activité extérieure dont la durée est supérieure ou égale à 1 journée (trajet aller-retour compris). Le titulaire doit également être en mesure d'organiser des voyages « multi-destinations » (arrivée dans une ville, transfert au cours du voyage et départ d'une ville différente). Le voyage multi-destinations fait l'objet d'une facture unique, retraçant le parcours du ou des voyageurs, du point de départ à la destination finale.

Un voyage de groupe est défini comme l'ensemble des éléments liés à un déplacement de 10 personnes ou plus, organisé et/ou autorisé par le Lycée français Charles de Gaulle pour une durée prévue. De façon très exceptionnelle, un voyage scolaire réalisé avec un groupe constitué d'un ensemble de moins de 10 personnes voyageant vers la même destination, aux mêmes dates et selon les mêmes modalités peut être organisé à la demande du Lycée.

Les voyages scolaires peuvent être réalisés sur des jours ouvrés et/ou des jours non ouvrés (jours fériés, jours de fermeture).

Le présent marché couvre les besoins du Lycée français Charles de Gaulle en matière de :

- Billetterie aérienne et ferroviaire
- Transfert/transport autocar ou mini bus avec chauffeurs...
- Hébergement type hôtelier, prestataires référencés répondant à des normes spécifiques,
- Avoir accès aux bases ferroviaires françaises, anglaises et européennes, en particulier TGV Inoui et TER (TER Fluo) et internationales offline et online pour Eurostar,
- Restauration : réservation de restaurant ou prestations de restauration,
- Transports en commun et billetterie musées / spectacles....

Des périmètres spécifiques peuvent être demandés :

- Guide touristique,
- Location de salle avec équipement
- Les transports sur place
- Des activités sportives, soirées événementielles, gala ...
- Séminaires, journées d'étude ..

Toutes les destinations du monde font partie intégrante du périmètre de l'accord-cadre sans exception.

Politique voyage et accords tarifaires

Le Lycée français Charles de Gaulle applique la réglementation en vigueur, à savoir le décret n°2006-781 du 3 Juillet 2006.

Le titulaire a pris connaissance de ce dernier et a confirmé dans son offre être en mesure de paramétrer dans ses systèmes les éléments de ce dernier pour les réservations effectuées en Online et en Offline.

Le Lycée français Charles de Gaulle bénéficie à l'heure actuelle de l'accord suivant :

- Ferroviaire : Conventions tarifaires négociées auprès de la SNCF. Celles-ci sont communiquées à la notification du présent marché afin que l'outil de réservation en ligne propose les tarifs correspondant à ces conventions tarifaires ;

Le titulaire doit être en mesure de paramétrer dans ses systèmes ces accords tarifaires et s'assurer de leur disponibilité au démarrage du marché. En cours de marché, le Lycée français Charles de Gaulle pourra être susceptible de bénéficier de marchés complémentaires, notamment pour l'hôtellerie, la mise à jour dans l'outil sera réalisée sans surcoût.

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.

Le Titulaire s'engage à mettre en place un mandat de transparence.

Mandat

Dans les cas où un contrat de mandat est signé, le Lycée français Charles de Gaulle peut se voir imposer l'agence de voyage avec laquelle travailler dans ce cas, le Lycée français Charles de Gaulle ne passera pas par le présent marché.

Typologie de voyageurs

- Personnel du Lycée français Charles de Gaulle
- Enseignants, enseignants vacataires
- Elèves,
- Invités, intervenants
- Professionnels locaux, nationaux, européens et internationaux
- Groupes

Il est identifié 2 catégories de voyageurs :

- Standard pour le personnel du Lycée français Charles de Gaulle
- Invités

Le public voyageur dans le cadre des voyages scolaires est composé d'élèves et d'accompagnants. Les élèves sont des jeunes adultes (âge moins de 21 ans) de nationalité française et étrangères. Le lycée français accueille 50 % d'étudiants internationaux dans ses promotions en provenance de plus de 50 pays. La majorité des élèves étrangers ont des connaissances en langue française. Les élèves étrangers maîtrisent l'anglais. Les accompagnants sont des enseignants (statut fonctionnaire français en détachement de l'éducation nationale, personnel de droit local en CDD ou CDI, vacataires) de nationalité française ou étrangère, qui sont chargés d'encadrer les voyages scolaires.

Le voyageur est la personne bénéficiaire du titre de transport. Il ne peut réserver, annuler ou modifier par lui-même son titre de transport sans passer par l'intermédiaire du chargé de réservation, sauf en cas d'urgence et d'indisponibilité du chargé de réservation (soirée, week-end, jour férié, dates de fermetures annuelles du Lycée français Charles De Gaulle qui sont communiquées chaque année au titulaire).

Dans ces derniers cas il pourra effectuer une modification de réservation via le offline uniquement.

Obligation du Titulaire

Organisation et horaires

Le Titulaire propose à minima une équipe semi-dédiée de 1 ou 3 personnes en charge de la gestion des déplacements

- L'équipe proposée par le Titulaire s'exprime en langue française et anglaise ;
- L'équipe proposée par le Titulaire est joignable à minima de 8h00 à maxima 09h jusqu'à 18h30 à minima, les jours ouvrés.
- L'équipe proposée par le Titulaire est joignable au moyen d'un numéro de téléphone dédié et non surtaxé.

Pour les voyageurs, le titulaire s'engage sur la mise à disposition d'un service d'assistance accessible 24h/24 et 7j/7 par les voyageurs et par le Lycée français Charles de Gaulle pendant toute la durée du voyage. Ce service doit être accessible en langue française et/ou anglaise, et permettre notamment à tout voyageur ou groupe de voyageurs se trouvant en situation de difficulté de remédier à la situation critique (ex : remplacement d'un bus tombé en panne, etc.). Cette prestation ne donnera pas lieu à un surcoût additionnel.

Le titulaire met en place une configuration de service offline/online dès le démarrage en production du service au plus tard le 1^{er} janvier 2027.

Rôle de conseil

Le Titulaire met en œuvre tout au long de l'exécution de l'accord-cadre l'ensemble des moyens humains et techniques sur lesquels il s'est engagé dans son cadre de réponse.

Il est attendu du Titulaire une réelle prestation de conseil, d'assistance et d'expertise permettant l'optimisation du voyage au regard :

- Des tarifs, recherchés par tous moyens, y compris parmi les offres promotionnelles des transporteurs et des hôteliers (garantie d'avoir l'offre économique la plus avantageuse) ;
- Du confort des voyageurs : durée du trajet, conditions de voyage, correspondances, etc. ;
- De la sécurité (cf annexe 1 Safeguarding);

Le Titulaire recherche et propose le meilleur tarif aux meilleures conditions pour chaque déplacement et ce, quelle que soit la nature de la prestation sollicitée.

Il informera clairement les voyageurs et gestionnaires de voyages des conséquences financières d'une modification ou annulation et des différentes options offertes en matière d'assurances.

Pour les voyages à l'étranger, le Titulaire informe le demandeur des formalités à accomplir et plus généralement des conditions à satisfaire (visa, contraintes administratives et sanitaires liées au pays de destination, vaccination, taxes, ...). Ces informations tiennent compte des données personnelles indiquées dans le profil de chaque voyageur. Le Titulaire alerte également le chargé de réservation des éventuelles démarches liées à la gestion des excédents bagages (compagnies aériennes), utiles lors de certains voyages nécessitant le transport de matériels spécifiques.

Les informations sur les conditions de voyages doivent être adressées aux voyageurs et au chargé de réservation. Les voyageurs doivent notamment être alertés des grèves ou autres événements de nature à influencer sur le déroulement de leurs voyages, annoncés par mail et SMS. Le Titulaire précise les supports de communication et procédures existantes pour informer les personnes en charge des déplacements et/ou les voyageurs.

Qualité des prestations de voyage

Le Titulaire devra avoir un réseau dans différents pays pour pouvoir répondre aux besoins spécifiques :

- réservation de restaurant pour de grands groupes ;
- location de salles avec du matériel spécifique (vidéoprojecteur, micros...) ;
- réservation de restaurant avec prise en charge des restrictions alimentaires ;
- aider sur place (si nécessaire) la gestion des grands groupes.

Immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours

Le Titulaire devra être immatriculé au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours, géré par Atout France durant la durée de l'accord-cadre.

Obligation pour la transmission des meilleurs tarifs

Le titulaire recherche et propose le meilleur tarif aux meilleures conditions pour chaque déplacement et ce, quelle que soit la nature de la prestation sollicitée. Le Titulaire devra remettre des devis clairs explicitant le détail des prix de chacune des prestations. Le Lycée français Charles de Gaulle se réserve le droit de demander des explications sur la différence des prix publics et les prix pratiqués par l'agence.

Modalité d'exécution des prestations

Le Titulaire informe et conseille sur les meilleures conditions possibles en termes de sécurité, de prix et de rapidité. Ce rôle de conseil est assuré de façon permanente qu'il s'agisse de réservations Off ou Online. L'agence s'engage à ce que le plateau de réservation dispose d'un plan de continuité de l'activité (PCA) en cas de crise ou d'indisponibilité des outils mis à disposition et accepter que certaines émissions de titres de transports s'effectuent en différé (delay ticketing) en particulier pour les réservations en attente de confirmation hôtelière.

Le Titulaire est invité à présenter par un macro-planning ses phases d'implémentation pour le service régulier Offline et la mise en place du portail de réservation en ligne. Dans le cadre du suivi de l'exécution du marché, le Lycée français Charles de Gaulle doit être accompagné 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.

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 au Lycée français Charles de Gaulle.

Déroulement des prestations de groupe

- Demande de devis

Le Titulaire désigne un interlocuteur unique et un remplaçant en cas de congés pour la réalisation des prestations.

Le Lycée Charles de Gaulle désignera moins d'une dizaine d'interlocuteurs (chargés de voyage) dans le cadre du marché au démarrage du marché. Seuls ces interlocuteurs seront habilités à faire des demandes de devis offline.

La liste des voyages scolaires organisé par l'établissement est actée en juillet pour les voyages s'exécutant sur la période de septembre à juin suivant. Cette liste sera communiquée au titulaire début Juillet. Elle n'est à ce stade qu'indicative de l'année à venir. La confirmation de l'exécution du voyage et du nombre d'élèves prévisionnels concerné étant acté par l'envoi d'une demande de devis à l'agence.

L'interlocuteur désigné par le titulaire au démarrage du marché réceptionnera l'ensemble des informations relatives au voyage de groupes du Lycée français Charles de Gaulle au travers d'une demande de devis détaillant l'ensemble des informations nécessaires à l'établissement d'un devis dont à minima :

- Les caractéristiques du voyage, avec les contraintes impératives éventuelles à respecter (régime alimentaire particulier, transport de bagages et matériels particuliers...);
- Les dates et lieux de départ/retour, la durée et les lieux de voyages, en précisant les différentes étapes, le cas échéant ;
- La liste des voyageurs (élèves et accompagnants) précisant le nom, prénom, date de naissance, nationalité et mail de contact de chaque voyageur ;
- Les types de services voyages demandés ou envisagés ;
- Le numéro et libellé de l'accord-cadre ;
- Le nom et les coordonnées du chargé de Réserve en charge du voyage.

Le Titulaire s'engage à confirmer la parfaite réception de la Demande dans les vingt-quatre (24) heures ouvrées maximum et à vérifier que la Demande est complète et qu'elle peut être traitée. A défaut, il se rapproche du Chargé de Réserve en charge de la Demande pour toute information complémentaire et/ou manquante.

- Contenu du devis

Chaque demande doit être traitée dans sa globalité, du transport à la restauration en passant par l'hébergement, les transferts et les activités annexes. Le Titulaire prend en compte les exigences suivantes :

Lorsqu'un voyage scolaire présente un transport par voie aérienne, le titulaire réalise systématiquement 2 devis à minima dont un réalisé à partir d'un billet LOW COST si la destination le permet.

Chaque Devis remis par le Titulaire présente la solution voyage envisageable la plus avantageuse (en précisant toutes les contraintes qui y sont attachées) pour répondre au mieux à la Demande et la plus économique dans le respect des meilleures conditions de sécurité et de sûreté. Le Titulaire peut être force de proposition quant à l'organisation et aux choix rattachés au voyage de groupe (mode de transport, hébergement, etc.). Le Lycée français Charles de Gaulle Paris reste cependant décisionnaire.

Chaque devis fait apparaître clairement à minima :

- La référence de la demande auquel il répond
- Le nombre de voyageurs
- Les dates, horaires et classe et sous-classe des titres de transport et/ou d'hébergement
- Les conditions qui s'attachent au prix des titres de transport et/ou d'hébergement (compagnie/hôtelier horaires,

- escales, durée du voyage ou du séjour)
- Les éventuelles réservations de billetterie culturelle
- Le détail des frais rattachés à l'éventuelle organisation d'événements rattachés au voyage
- La date limite de confirmation du dossier
- Les contraintes d'utilisation, de modifications, d'annulation, de pénalités...
- Le montant du devis détaillé par poste et indiquant précisément les frais d'agence et l'éventuelle taxe de séjour pour le prix effectif facturé par le prestataire de service hébergement
- Les frais d'annulation et de modification
- Le montant éventuel de l'avance à verser
- L'empreinte carbone du voyage
- Le numéro de réservation ou de dossier
- Le nom du prestataire
- L'heure de départ et d'arrivée ainsi que les numéros d'aérogares et terminaux le cas échéant.
- Les options alternatives à certaines prestations. Le devis devra être détaillé avec des photos et des descriptions.

Le devis et les conditions d'achats du voyage sont remis par mail à la personne ayant fait la demande. Le Titulaire contactera le demandeur en cas de non-réponse pour s'assurer de la bonne réception ainsi que de la bonne compréhension du devis.

La liste avec les noms/prénoms, l'âge, la nationalité et le sexe des participants, la copie des passeports et la liste des régimes alimentaires spécifiques des participants seront transmis à l'agence via la solution sécurisée proposée par le Titulaire.

Le nombre définitif de participants sera transmis au Titulaire dans un délai maximum de 3 semaines avant le voyage.

- Ajustement du devis

Le devis pourra être modifié en fonction des besoins du demandeur. Il fera l'objet d'une nouvelle demande du demandeur.

La nouvelle version du devis et les conditions d'achats du voyage seront remises par mail à la personne ayant fait la demande dans un délai de 48H ouvrées à compter de la réception de la demande d'ajustement formalisé par écrit par les chargés de réservation.

Les ajustements successifs ne donneront pas lieu à des frais d'agence additionnels

- Validation du devis

Le Titulaire assurera le prépaiement d'une partie des prestations après accord écrit du Lycée français Charles de Gaulle, y compris pour les vols low-cost et les réservations d'hébergements.

Délai d'exécution

Les délais d'exécution maximum sont les suivants :

En cas de demande normale :

- Présentation de déplacement ou d'hébergement, **5 à 10 jours ouvrés** à compter de la demande de l'acheteur (à compter de la réception du courriel). Les devis ont une durée de validité de 10 jours ouvrés en cas de réservation de billet aérien et 14 jours ouvrés pour la réservation d'hôtel uniquement ; En cas de non-respect de ces délais, le devis devra indiquer le délai de validité des offres de déplacement et d'hébergement
- Les devis sont adressés par mail au demandeur.

En cas de demande urgente ou modification du voyage (la mention urgente sera précisée dans le mail) :

- Présentation de déplacement ou d'hébergement, **2 à 5 jours ouvrés** à compter de la demande de l'acheteur (à compter de la réception du courriel). Les devis ont une durée de validité de 10 jours ouvrés ;

Le Titulaire devra prévenir immédiatement le demandeur en cas de difficulté lors de la réservation d'un voyage pour convenir conjointement de la meilleure solution.

Emission des réservations et des billets

Le Titulaire recourt systématiquement à la billetterie dématérialisée quand le type de prestation le permet. Le Titulaire envoie, via **une solution sécurisée proposée dans l'offre**, tous les billets dématérialisés au responsable de voyage désigné et à la chargée de voyage qui a passé commande.

Les personnels, étudiants, participants extérieurs doivent être en possession de leur titre de transport ou de leur réservation d'hôtel au plus tard **dix (10) jours ouvrés** avant le départ.

En cas d'absence de non-respect de ces délais, il sera appliqué des pénalités comme indiqué dans l'Article 15 du CCAP.

Les conditions de modification et d'annulation sont précisées pour chaque billet et réservation. Les devis font mention de tous les frais induits par une modification ou une annulation (notamment les frais d'agence pratiqués).

Le Titulaire s'engage à effectuer les opérations de modification, d'échange ou d'annulation, dès lors que la réservation ou le titre de transport le permettent.

Les billets et les réservations annulés doivent être remboursés, en cas d'avance versée au Titulaire (selon les conditions tarifaires des compagnies).

La remise du MémO voyage

Une fois les réservations effectuées dans le cadre d'un voyage scolaire, le Titulaire doit transmettre au plus tôt au chargé de voyage sous format dématérialisé un « MémO Voyage » préalablement au déplacement, et à minima 5 jours ouvrés avant le début du voyage scolaire.

Ce MémO Voyage est à destination des voyageurs (élèves et accompagnants). Il fait apparaître le détail du déroulé du voyage scolaire :

- Horaires et lieux de tous les transports ;
- Restrictions sur les bagages ;
- Adresse et modalités d'accueil des hébergements ;
- Numéros d'urgence et personnes à contacter permettant d'apporter une aide aux voyageurs ;
- Documents administratifs à détenir.

Ce MémO Voyage doit être formalisé d'une telle façon qu'il permette une lecture facilitée et attrayante auprès du public de voyageur.

Conditions particulières liées aux réservations

Certains voyages scolaires pourront inclure la réservation de titres de transport en commun urbain pour effectuer un trajet durant le voyage (bus, métro, tramway, RER, train suburbain...), si cela présente un avantage en termes de coût et d'organisation.

Emission des billets de transport : Le Titulaire doit avoir la capacité d'émettre des billets de transport qu'il transmet de façon dématérialisée et sécurisée au chargé de réservation. Les billets sont émis de façon dématérialisée de préférence aux billets papiers. En cas d'impossibilité justifiée du Titulaire à émettre et transmettre des billets de transport de façon dématérialisée, ou du chargé de réservation à recevoir les billets de transport de façon dématérialisée, un autre moyen de distribution du billet peut être adopté ponctuellement, pourvu que le titre soit mis à disposition des voyageurs au moins 48 heures avant la date de départ.

Conditions particulières à prendre en compte pour les réservations de solution de restauration : Le titulaire prend en compte les régimes alimentaires spécifiques des voyageurs signalés par le chargé de réservation le cas échéant. Il n'est pas fixé d'exigence sur le classement ou le label de la solution de restauration à intégrer à un voyage scolaire. Le titulaire doit veiller à ce que la solution de restauration présente un niveau d'hygiène et de salubrité irréprochable. Le chargé de réservation peut imposer une solution de restauration dans le cadre de l'organisation d'un voyage scolaire.

Conditions particulières à prendre en compte pour les réservations d'hébergement : Dans le cadre d'un voyage scolaire les solutions d'hébergement de type hôtel et de type auberge de jeunesse sont acceptables. Il n'est pas fixé d'exigence sur le classement ou le label de la solution d'hébergement à intégrer à un voyage scolaire. Le titulaire doit veiller à ce que la solution d'hébergement soit dotée de tous les équipements nécessaires pour permettre aux voyageurs d'y séjourner avec un confort minimal et que la solution d'hébergement présente un niveau d'hygiène et de salubrité irréprochable. Le chargé de réservation peut imposer une solution d'hébergement dans le cadre de l'organisation d'un voyage scolaire. De façon générale, les voyageurs sont logés comme suit pour les nuitées : chambre individuelle pour chaque professeur/accompagnateur encadrant et chambre twins à quadruple pour les élèves. Chaque voyageur doit disposer d'un lit individuel. Les draps sont toujours fournis sur place par le prestataire d'hébergement. Dans la mesure du possible, les voyageurs participants à un même voyage doivent être hébergés dans le même hôtel/auberge de jeunesse lors du voyage.

Nota : les extras sollicités par les voyageurs auprès de l'établissement d'hébergement doivent être réglés exclusivement par ces derniers durant leur séjour. En aucun cas ils ne pourront faire l'objet d'un remboursement au titulaire.

Conditions particulières à prendre en compte pour les réservations de transport en autocar/minibus/taxis : Le Titulaire met en place les mesures adéquates d'une part pour garantir les meilleures conditions de sécurité pour les voyageurs, lors des déplacements en autocar, minibus ou taxis (ou équivalent) et d'autre part pour s'assurer de la bonne conformité au regard de la réglementation en vigueur des professionnels du secteur transport mobilisés lors des réservations.

Débrief post-voyage et capitalisation

Deux fois par an, le Titulaire réalisera un débrief sur les voyages ayant eu lieu le trimestre précédent portant à minima sur :

- La qualité des prestations réalisées,
- Les éventuels incidents ou dysfonctionnements,
- Les points d'amélioration identifiés,
- Les recommandations pour les voyages futurs de nature comparable.

Ce débrief sera transmis sous format écrit à travers un formulaire d'évaluation du voyage et, en complément, présenté oralement à la demande du Lycée français Charles de Gaulle.

Les enseignements issus de ces débriefs pourront être intégrés par le Titulaire dans une logique de capitalisation et d'amélioration continue des prestations.

Gestion des litiges

L'interlocuteur qui sera désigné au sein de l'équipe dédié pour la gestion d'un voyage, devra également être en charge, de la gestion des litiges.

En cas de litiges, le Titulaire devra être en mesure d'intervenir dans les délais suivants :

- litige en dehors d'un voyage : 24h ;
- litige durant un voyage : 3h.

En cas d'absence de non-respect de ces délais, il sera appliqué des pénalités comme indiqué dans l'Article 15 du CCAP

Tout incident donnera lieu à une analyse des causes et, le cas échéant, à un plan d'actions correctives formalisé

Déroulement des prestations individuelles

Les demandes de réservation individuelles devront principalement se faire via un outil de réservation en ligne mis à disposition par le titulaire aux chargés de voyage désignés pour toutes les réservations de transport et hébergement.

Les temps de traitement souhaités sont les suivants :

- Pour les réservations simples, le délai de traitement maximum est de 4 heures ouvrées ;
- Pour les réservations complexes, le délai de traitement maximum est de 8 heures ouvrées ;
- Pour le traitement d'une urgence (départ dans la journée ou le lendemain, à compter de la réception de la demande dans le cadre des heures ouvrées) le temps de traitement sera immédiat et/ou n'excédera pas les 2 heures de traitement.

Le Titulaire devra prévenir immédiatement le demandeur en cas de difficulté lors de la réservation d'un voyage pour convenir conjointement de la meilleure solution.

Les demandes de prestations « offline » doivent suivre les mêmes processus de validation que les demandes « online ».

Le chargé de voyage est le seul à faire la réservation et le seul à la valider online et offline

Le titulaire effectue et garantit les locations de véhicule de courte durée. Il propose les offres tarifaires les plus avantageuses et émet tout justificatif permettant la prise en possession du véhicule. Les voyageurs doivent pouvoir prendre possession du véhicule à minima à l'aéroport ou dans une gare, points habituels des loueurs de véhicules mais également sur d'autres sites des loueurs si nécessaire.

Gestion des billets non-utilisés :

Le titulaire identifie mensuellement les billets remboursables air ou rail non utilisés par les collaborateurs. Ces billets devront être réutilisés tant que leur validité le permet. En cas de non-utilisation, le titulaire effectue un remboursement sous forme d'avoir des montants récupérés.

Outil de réservation en ligne (SBT)

La gestion des profils voyageurs est effectuée au démarrage du marché par le paramétrage de l'outil.

Concernant les demandes de réservation online, le titulaire permet au SBT d'accéder aux bases de données tarifaires aériennes, ferroviaires, hôtelières et de locations de véhicules courte durée de l'agence de voyages et de son partenaire pour l'hôtellerie ;

L'outil de réservation en ligne propose les fonctionnalités suivantes :

- Les prix affichés sont des prix TTC et doivent correspondre au prix mentionné sur la facture ;
- L'accès à l'outil en ligne doit être assuré 24h/24, toute l'année ;
- L'accès au système est limité aux chargés de réservation.
- L'émission et la distribution de tous les titres de transport et des vouchers ;
- La modification manuelle par le chargé de réservation le cas échéant d'une réservation électronique après émission ;
- L'annulation le cas échéant dans le système de réservation d'une réservation électronique après émission ;

L'outil de réservation en ligne proposé permet les prestations de billetterie suivantes :

- Un affichage clair et en français de l'ensemble des informations (conditions tarifaires du billet...) ;
- Un affichage de la politique de voyages (PDV), l'outil permet de mettre en évidence les tarifs hors PDV ;
- La possibilité de pouvoir exclure les tarifs hors PDV ;
- Un affichage multimodal avec une grande exhaustivité des offres ;
- Un accès aux bases de données tarifaires des prestataires de voyages, avec une recherche systématique par meilleur tarif et horaire ;
- L'accès à tous les tarifs des transporteurs en France ou à l'étranger ;
- L'intégration des conditions tarifaires spécifiques consenties au Lycée français Charles De Gaulle par les transporteurs ;
- Un comparatif train/avion (coût/horaire) ;
- La possibilité de modifier directement des réservations de billetterie avant émission ;
- La flexibilité des plages horaires proposée de manière à optimiser les itinéraires et les coûts, avec à minima une amplitude par exemple de 1 heure pour le train et de 2 heures pour l'avion ;
- Un affichage en temps réel de l'émission de CO2 pour l'aérien et le ferroviaire.

Ces informations doivent pouvoir alimenter :

- Les factures ;
- Le reporting ;

La solution hôtelière proposée est accessible au travers de l'outil de réservation en ligne proposé. Elle a pour principales caractéristiques d'assurer :

- La compétitivité des tarifs ;
- La transparence du modèle économique ;

La solution hôtelière doit s'interfacer fonctionnellement et graphiquement à l'outil de réservation en ligne du service, et ce sans coût supplémentaire. Une proposition de type « punch-out » est exclue.

Dans le cadre des propositions « offline », le Service est capable d'effectuer les mêmes réservations qu'au travers de l'outil de réservation en ligne proposé.

Le Service intègre une solution hôtelière permettant d'afficher les éléments suivants :

- Description de l'hôtel ;
- Photos ;
- Détail des commodités de l'hôtel ;
- Détail du tarif (inclusion de services petit-déjeuner, internet, parking et taxes) ;
- Détail des conditions tarifaires (modification et annulation) ;
- Période de non-disponibilité des tarifs négociés ;
- Distance par rapport à une adresse.

L'automatisation des réservations d'hôtels au travers de la solution hôtelière permet de :

- Bénéficier d'une solution de paiement par paiement centralisé pour les réservations de nuitées d'hôtels ;
- Accéder à une offre hôtelière élargie, incluant le plus grand nombre possible d'hôtels indépendants ;

Les titres de transport et voucher validés seront envoyés par mail au chargé de réservation et au voyageur.

Assurance et assistance

Assurance

Lors de la réservation, une assurance doit être proposée pour pallier les difficultés qui pourraient être rencontrées pendant le voyage :

- Assurance annulation (toutes causes, toutes causes couvrant les déplacements en avion et en train)
- Assurance perte de bagages, retard d'avion, correspondance manquée ;
- Assurance voyageur (délivrance des assurances voyageurs par voyageurs).

Les modalités des différentes assurances sont détaillées par le candidat dans le Cadre de Réponse Financière / Cadre de Réponse Technique.

Le Titulaire fournira, pour chaque assurance proposée, une fiche de garanties précisant les plafonds de couverture, franchises, exclusions et conditions d'application.

Les conditions générales et particulières des assurances proposées seront annexées au marché et opposables pendant toute sa durée.

Les garanties proposées devront être strictement équivalentes en niveau de couverture sur toute la durée de l'accord-cadre.

Les étudiants du Lycée français Charles de Gaulle possèdent déjà les assurances suivantes pour partir en voyage :

- Responsabilité civile,
- Assistance rapatriement,
- Assurance frais médicaux à l'étranger
- Assurance individuelle accident

La garantie, pour chaque mission, prend effet à partir du moment où la personne assurée sort de son lieu de départ dans le but d'effectuer la mission et prend fin dès son retour, au premier rallié de son lieu de travail ou d'étude ou de son domicile.

Assistance aux voyageurs 24h/24

Un numéro unique est mis à la disposition des voyageurs isolés. Ce numéro non surtaxé doit être disponible **24h/24, 7j/7**, accessible de n'importe quel pays. Le service offert doit permettre au voyageur de poursuivre son déplacement dans les meilleures conditions possibles. Le numéro d'appel doit être remis aux voyageurs à chaque confirmation de réservation.

Le Titulaire s'engage à formaliser et tenir à jour des procédures écrites de gestion de crise couvrant a minima les situations suivantes :

- Grève ou perturbation majeure des transports,
- Annulation massive de prestations,
- Crise sanitaire,
- Incident sécuritaire ou géopolitique.

Ces procédures préciseront les délais de réaction, les moyens mobilisés et la chaîne d'escalade. Elles pourront être demandées à tout moment par le Lycée français Charles de Gaulle.

Le Titulaire s'engage à mettre en place des moyens de substitution en cas de grève, de mauvaise météo ou d'incidents de voyage. La solution de remplacement sera de qualité équivalente à la solution initiale et sera proposée dans les meilleurs délais à compter de l'enregistrement de la demande par le service assistance du Titulaire.

Le non-respect de cette clause par le Titulaire l'expose à des pénalités prévues à l'article 15 du CCAP du présent accord-cadre.

Le personnel de la plateforme parle à minima français et anglais.

Cette prestation ne donnera pas lieu à des surcouts additionnels

Situation de crise

Le Titulaire poursuit ses activités lors de situations de crise par la mise en œuvre de procédures adaptées ou dégradées (cellule de crise 24/24h, gestion des surcharges téléphoniques induites, relais d'informations en temps réel des voyageurs, plan de continuité des activités...).

Il informe simultanément les organisateurs du voyage, les voyageurs nominativement désignés dans la fiche profil voyageur, via une adresse de messagerie ou un numéro de téléphone portable, des contretemps, annulation ou de tout autre élément susceptible d'impacter le déplacement en rappelant les coordonnées téléphoniques du centre d'appel ou du personnel de l'agence de voyage dédié pour une information plus complète.

Le Titulaire mettra tout en œuvre pour traiter et gérer les situations d'urgence (aérien, hôtellerie, consulat, ..)

Conformités légales et réglementaires

Protection des données personnelles

De manière générale, les prestations prévues au présent marché impliquent des traitements de données à caractère personnel. Ces traitements doivent être mis en œuvre conformément au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel (ci-après le « RGPD »), à la loi n°78-17 modifiée dite « Loi Informatique et Libertés », ainsi qu'à toute réglementation européenne ou française applicable.

Tous les termes du présent article ont la signification qui leur est donnée par le RGPD.

Principes généraux de conformité

Toute transmission de données à caractère personnel à des tiers, y compris l'accès à ces données, notamment au bénéfice

d'entités établies hors de l'Union européenne, doit être strictement conforme à la réglementation en vigueur.

Le Titulaire s'engage à maintenir sa conformité à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles pendant toute la durée du marché.

Détermination des rôles au sens du RGPD

S'agissant des traitements de données personnelles mis en œuvre par le Titulaire pour la réservation des voyages, de l'hébergement et des prestations afférentes, le Titulaire détermine seul les finalités et les moyens du traitement.

À ce titre, il agit en qualité de responsable de traitement, au sens de l'article 4 du RGPD.

Concernant la solution sécurisée proposée par le Titulaire pour permettre les échanges de données à caractère personnel entre le Lycée français Charles de Gaulle et le Titulaire, ce dernier agit en qualité de sous-traitant du Lycée français Charles de Gaulle, au sens de l'article 28 du RGPD.

Les Parties conviennent que les rôles de responsable de traitement, de sous-traitant ou, le cas échéant, de responsables conjoints de traitement, sont appréciés traitement par traitement, conformément aux dispositions des articles 4, 26 et 28 du RGPD.

Solution sécurisée d'échange de données

Le Titulaire doit proposer une solution sécurisée permettant les échanges de données personnelles entre le Lycée français Charles de Gaulle et lui-même.

Cette solution doit notamment permettre :

- la gestion de conditions générales d'utilisation, de mentions légales et d'une politique de confidentialité ;
- la prise en compte et la gestion effective du droit à l'information des personnes concernées, y compris en cas de champs de texte libre ;
- la gestion effective des droits des personnes concernées (droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, ainsi que, le cas échéant, la gestion post-mortem), dont l'exercice doit être garanti ;
- la journalisation des accès aux données, incluant l'horodatage des accès, des modifications et des suppressions ;
- la gestion des obligations du Lycée français Charles de Gaulle en matière de durée de conservation des données et de prescriptions légales applicables aux prestations.

Sécurité et confidentialité des données

Le Titulaire s'assure que les traitements de données à caractère personnel sont réalisés conformément aux principes du RGPD, notamment :

- pertinence et minimisation des données collectées ;
- gestion du cycle de vie des données personnelles ;
- gestion des habilitations et authentifications.

Le Titulaire garantit que seules les personnes dûment habilitées, en fonction de leur rôle, peuvent accéder aux données personnelles, dans des conditions de confidentialité et de sécurité conformes au RGPD et aux bonnes pratiques de sécurité informatique, notamment celles recommandées par l'ANSSI.

Hébergement et transferts de données hors UE / EEE

Les données à caractère personnel sont hébergées au sein de l'Union européenne ou de l'Espace Économique Européen (EEE).

En cas d'hébergement ou de transfert de données hors de l'Union européenne ou de l'EEE, le Titulaire doit démontrer avoir mis en œuvre les mécanismes requis par le chapitre V du RGPD, en tenant compte de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne du 16 juillet 2020 (Schrems II) et des recommandations du Comité Européen de la Protection des Données (CEPD), notamment les recommandations 01/2020 dans leur version en vigueur.

Dans ce cas, le Titulaire communique au Lycée français Charles de Gaulle toute la documentation permettant d'attester de sa conformité à la réglementation applicable.

Documentation, registre et coopération

Le Titulaire tient à jour la documentation permettant d'attester de sa conformité au RGPD, tant pour :

- la solution sécurisée de transfert de données proposée,
- que pour les traitements qu'il met en œuvre pour son propre compte en tant que responsable de traitement.

Le Titulaire tient également un registre des activités de traitement, conformément à l'article 30 du RGPD, et le met à disposition du Lycée français Charles de Gaulle sur simple demande.

Le Titulaire participe à la rédaction de la fiche de traitement du Lycée français Charles de Gaulle relative aux échanges de données sécurisés, ainsi qu'à la documentation associée.

Il pourra être invité à participer à toute analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD / DPIA).

Violations de données à caractère personnel

Le Titulaire met en place des procédures de détection et de gestion des violations de données à caractère personnel et les communique au Lycée français Charles de Gaulle.

Toute violation de données à caractère personnel, y compris lorsqu'elle est constatée chez un sous-traitant ou un destinataire des données, est notifiée au Lycée français Charles de Gaulle dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures après en avoir pris connaissance, accompagnée de l'ensemble des informations requises par les articles 33 et 34 du RGPD.

Contrats et audits

Lorsque le Titulaire agit en qualité de sous-traitant du Lycée français Charles de Gaulle, il s'engage à signer un contrat de sous-traitance conforme aux prescriptions de l'article 28 du RGPD.

Le cas échéant, les Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne relatives aux transferts de données vers des pays tiers (décision d'exécution (UE) 2021/914 du 4 juin 2021) seront signées entre le Lycée français Charles de Gaulle et le Titulaire, lequel s'engage à coopérer de bonne foi et avec diligence.

Le Lycée français Charles de Gaulle se réserve le droit de procéder, ou de faire procéder par un tiers mandaté, à tout audit de conformité en matière de protection des données personnelles, sous réserve d'un préavis raisonnable.

Sanctions contractuelles

Le non-respect des obligations relatives à la protection des données à caractère personnel constitue un manquement grave susceptible d'entraîner la résiliation du marché dans les conditions prévues audit CCAP.

Suivi des prestations

Réunion

REUNION DE DEMARRAGE

Une réunion obligatoire de démarrage sera réalisée pour préparer le lancement du marché et l'organisation globale de celui-ci et des modes opératoires qu'il recouvre.

Elle sera organisée au plus tard dans les 30 jours suivant la notification du présent accord-cadre et permettra notamment d'initialiser les supports documentaires qui deviendront effectifs après validation de la personne responsable de l'accord-cadre.

Cette réunion aura aussi pour but de confirmer les organigrammes de contacts à jour des différents responsables qui seront en liaison. Elle aura également pour objectif de mettre en place les procédures de travail entre le titulaire et le Lycée français Charles de Gaulle. Le Lycée français Charles de Gaulle se garde le droit d'ajouter des sujets à aborder lors de cette réunion.

COMITE DE PILOTAGE(COPI)

Le Titulaire organise un comité de pilotage (COPI), a minima de façon annuelle et autant que de besoin en cas de dysfonctionnements (Directions utilisatrices concernés).

Ce comité sera l'occasion de rendre compte du déroulement de la prestation, de mesurer la satisfaction du Lycée français Charles de Gaulle et en cas de difficultés, d'établir les actions correctives et de mettre en place un plan d'actions.

Ce comité portera à minima sur :

- La présentation du rapport d'activité,
- La qualité de service,
- Les incidents et litiges,
- La performance économique du marché,
- La performance RSE.

Un ordre du jour doit être établi ainsi qu'un compte rendu dans les 7 jours après la tenue du COPIL.

Le compte-rendu du comité sera rédigé par le Titulaire, sans frais supplémentaire.

Le Titulaire aura la charge de rédiger et envoyer un projet de compte-rendu à la responsable des voyages scolaires dont les coordonnées seront communiquées au démarrage du marché, et ce au plus tard sept (7) jours ouvrés suivant ladite réunion.

Il sera relu, approuvé par les personnes responsables avant diffusion dans les sept (7) jours suivant sa réception.

Sans remarque dans ce délai, toutes les décisions, actions et procédures notifiées sont validées par les parties.

RAPPORT D'ACTIVITE

Le Titulaire de l'accord-cadre transmet annuellement au Lycée français Charles de Gaulle par mail, un rapport d'activité sous forme d'un état statistique. Ces statistiques doivent parvenir sous format compatible avec Excel ou Open/Word.

Ces statistiques doivent faire apparaître par service ou composante au minimum :

- La typologie des déplacements,
- Les prestations d'hôtellerie,
- La destination,
- La date de départ,
- La date de retour,
- La classe et sous classe tarifaire,
- Le(s) transporteur(s) utilisé(s),
- Le tarif de référence,
- La part de billets à contrainte (non modifiables, non remboursables, prem's),
- La part de billets à tarifs pleins,
- Dans les cas de refus de l'économie proposée, le motif de ces refus,
- Le délai d'anticipation du voyage (différentiel entre la date de réservation et la date du voyage),
- Le montant des frais de gestion / émission de billet / honoraires de l'agence
- Le nombre d'annulation,
- Le top des compagnies et alliances (oneworld-British Airways / Luftansa-Star alliance / Sky team - Air France (air et fer),
- Le top des destinations (air et fer),
- L'impact écologique des déplacements (bilan des émissions de gaz à effet de serre de l'ensemble des déplacements concernés, calculée avec la dernière version de la méthode de l'Agence De l'Environnement et de la Maitrise de l'Energie)
- Le volume des GES compensés.

Le Titulaire transmet également annuellement au Lycée français Charles de Gaulle par mail les statistiques relatives aux litiges/réclamations faites par les demandeurs du Lycée français Charles de Gaulle. Ces statistiques font apparaître :

- L'objet de la réclamation,
- La date de réception par le Titulaire,

- La solution apportée,
- La date de résolution.

Les statistiques transmises annuellement feront l'objet d'une analyse commentée par le Titulaire, incluant notamment les dérives constatées, les économies réalisées et les axes d'amélioration identifiés.

Ces analyses donneront lieu à une restitution formalisée auprès du Lycée français Charles de Gaulle durant le Comité de Pilotage.

Statistiques/Reporting/Formation

OUTIL DE REPORTING EN LIGNE

Le Titulaire propose obligatoirement un outil de reporting en ligne disponible 24h/24 et 7j/7, permettant au Lycée français Charles de Gaulle et aux directions d'assurer le suivi statistique de leurs dépenses de voyages.

- Le Titulaire décrit les capacités de son outil de reporting, notamment, et le nombre d'accès disponibles.
- Tous les éléments de dépense doivent a minima faire apparaître le n° unique de commande dont il a été fait mention supra.

BILAN CARBONE

Outre le reporting habituellement mis à disposition pour les prestations délivrées par l'agence de voyages, le Lycée français Charles de Gaulle souhaite un reporting précis et détaillé relatif au suivi des émissions de CO².

Un tableau de bord mensuel et un bilan carbone sont à fournir pendant la durée du marché.

- Le Titulaire précise sa méthodologie relative à l'établissement de son Bilan Carbone et auprès de quel organisme certifié
- Il précise s'il est mesure de comptabiliser de « porte à porte » les dépenses de CO² permettant d'apprécier :
- Le nombre de kms parcourus par type de prestation,
- Les dépenses de transport en commun ou de taxis,
- Les dépenses hôtelières.

FORMATION UTILISATEURS

Le Titulaire décrit les modalités de formation à l'outil de réservation et aux outils de reporting en présentiel, en e-learning, Visio ou toute autre méthode qu'il propose dans les locaux du Lycée français Charles de Gaulle pour les utilisateurs.

Il est attendu a minima 3 supports :

- Guide Voyageurs/portail de réservation en ligne. Toute évolution de la solution du Titulaire devra être systématiquement accompagnée de guide opératoire adressé par courriel aux chargés de voyages.
- Guide utilisation outil de reporting
- Guide administrateur/reporting

Ces documents devront si nécessaires bénéficier d'une mise à jour annuelle.

RSE/Sécurité des voyageurs

SECURITE

Le Titulaire tient à jour la liste des pays jugés à risque. Le Titulaire informe et conseille sur les conditions de voyages dans

ces pays et fournit tout renseignement utile (coordonnées de l'ambassade, du consulat...).

Le Titulaire veille à la sécurité et la sûreté des voyageurs au sens des incidents d'origine naturelle, technique et humaine et a uniquement recours à des compagnies qui respectent les normes de sécurité et de sûreté internationales. Il sollicite l'accord du Lycée français Charles de Gaulle pour le recours à des compagnies qui seraient les seules à desservir des destinations particulières.

Les services proposés par le titulaire doivent permettre d'être en conformité avec l'article L.4121-1 du code du travail relatif aux obligations de l'employeur concernant la sécurité et la santé des travailleurs, y compris lors de leurs déplacements en France ou à l'étranger.

Un outil de restitution des réservations effectuées par le Lycée français Charles de Gaulle doit permettre, tant en France qu'à l'étranger, d'identifier les collaborateurs en mission. Le prestataire précise si l'outil proposé permet de localiser les réservations effectuées pour ou par les voyageurs, au moment de la consultation et pour les missions à venir, grâce à la collecte de leur PNR, à partir du moment où une réservation a été faite via l'agence en OFFLINE ou via l'outil de réservation en ligne proposé.

L'instabilité géopolitique actuelle nécessite de localiser dans un délai maximum de 4h l'ensemble des voyageurs en mission selon les réservations effectuées dans l'outil.

Par ailleurs, l'agence de voyages doit 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.

GESTION DES RISQUES SANITAIRES

Le Lycée français Charles de Gaulle souhaite connaître les dispositions prises par le Titulaire afin de l'accompagner sur la durée du marché dès lors qu'une crise sanitaire locale ou mondiale se déclare.

Le Titulaire décrit précisément :

- Son mode opératoire permettant de valider le choix d'une compagnie aérienne ou d'un hôtel en termes de sécurité sanitaire ainsi que les bases d'informations ou de réservations qu'il utilise à cet effet.
- Son dispositif d'informations relatives aux entrées, sorties de territoires et mise en quarantaine potentielle et sa fréquence de communication des éléments.
- Sa capacité d'identification des voyageurs en mission et ses actions pour accompagner l'UTT dans le cadre de son devoir de protection.
- Sa solution d'assistance aux voyageurs (rapatriement sanitaire, assistance juridique, assistance médicale et pharmaceutique sur place...).
- Le plan de continuité et le plan de reprise d'activités qu'il a mis en place dans le cadre de la fermeture de ses locaux permettant à l'UTT de poursuivre et/ou gérer les missions en cours ou à venir.

VOYAGEURS EN SITUATION DE HANDICAP

Certains voyages devront également être accessibles aux personnes en situation de handicap. Un conseil adapté est dispensé à destination des personnes à mobilité réduite afin de répondre au mieux à leurs besoins.

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.

RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES

Le tourisme durable est défini par l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) comme "un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil".

Le Titulaire devra être dans une démarche RSE et communiquer ses actions internes et externes sur le sujet.

Il s'engage à chercher et donner toutes les solutions les plus écologiques et sociales pour les activités, hébergements et mode de transports pour les voyages écoresponsables. Il proposera 1 exemple de voyage éco- responsable dans le cadre de réponse technique.

Le Titulaire doit également pour les voyages écoresponsables :

- S'engager à respecter, communiquer et mettre en place « Tourisme Durable et rural » et sensibiliser ses prestataires sur le sujet, dans le cas où sa prestation sera dans une zone rurale.
- Prendre connaissance de la nouvelle norme ISO 21401
- Obligatoirement renseigner l'empreinte carbone générée par chaque voyage (et par voyageur si possible) ainsi que communiquer sur toutes les activités éco responsables ;

Pour l'hébergement :

L'agence doit être certifiée ou proposer des structures ayant à minima un des labels ci-dessous pour les voyages écoresponsables :



Pour les transports :

Le Titulaire doit communiquer sur les émissions de GES de chacun des voyages réalisés.

Avion : Le Titulaire doit proposer dans son devis la solution la plus écologique avec les émissions de GES

Dans le cas de compensation carbone, les projets compensés devront être certifiés Gold Standard/Verra/ Mécanisme de Kyoto ou montrer une transparence au niveau du financement.

Le Titulaire doit proposer, pour des voyages possibles en train (pour moins de 5h), des devis de voyage en train.

Le Titulaire doit proposer une alternative également via les modes de transports commun pour éviter les émissions de GES.

Historique des voyages (à titre indicatif)

	Budget 2025-2026
Total	500 000€

Principales destinations 2025 :

Destinations 2025		
Paris, Bruxelles	Europe du Nord, Europe du Sud, Royaume-Uni	

Voyages sur l'année académique (2026-2027) (à titre indicatif)

Fiche en annexe 2 du présent document.

Réversibilité

En fin de marché, le Titulaire s'engage à restituer au Lycée français Charles de Gaulle ou un tiers désigné, l'ensemble des données qu'il aura stockées et archivées dans le cadre des prestations exécutées ainsi que les éléments de traçabilité qu'il aura enregistrés.