

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

MARCHE PUBLIC DE SERVICES

MC 2026-01 Services d'agence de voyage et de services similaires pour le compte du GIP CYROI

CYROI est soutenu par



SOMMAIRE

Article I.	Objet et durée du marché	3
<i>Section 1.01</i>	<i>Objet.....</i>	<i>3</i>
<i>Section 1.02</i>	<i>Public concerné.....</i>	<i>3</i>
<i>Section 1.03</i>	<i>Lieu d'exécution.....</i>	<i>3</i>
<i>Section 1.04</i>	<i>Condition d'exercice de l'activité</i>	<i>3</i>
Article II.	Nature et descriptif des prestations.....	3
<i>Section 2.01</i>	<i>Nature des prestations.....</i>	<i>3</i>
<i>Section 2.02</i>	<i>Délais de réalisation</i>	<i>4</i>
<i>Section 2.03</i>	<i>Descriptif des prestations.....</i>	<i>4</i>
Article III.	Interlocuteurs.....	6
Article IV.	Modalités d'exécution	7
<i>Section 4.01</i>	<i>Etablissement d'un bon de commande</i>	<i>7</i>
<i>Section 4.02</i>	<i>Réclamations.....</i>	<i>7</i>
<i>Section 4.03</i>	<i>Suivi des commandes.....</i>	<i>7</i>
<i>Section 4.04</i>	<i>Modalités d'annulation ou de modification</i>	<i>8</i>
Article V.	Engagements environnementaux	8
Article VI.	Livraison des commandes.....	8

Article I. Objet et durée du marché

Section 1.01 Objet

Le présent CCTP a pour objet de définir les conditions administratives et financières relatives à la réalisation de prestations d'agence de voyage pour les besoins de l'acheteur, comprenant notamment :

- la réservation et l'émission de titres de transport ;
- la réservation de prestations d'hébergement ;
- la réservation de véhicules de location ;
- les prestations d'assistance et de gestion des déplacements professionnels ;
- ainsi que toutes prestations associées nécessaires à l'organisation des déplacements des agents et représentants de l'acheteur et de façon générale toutes personnes dont les déplacements sont pris en charges par l'acheteur.

Le marché relève du code CPV 63510000 – Services d'agences de voyages et services similaires.

Section 1.02 Public concerné

Les salariés du GIP CYROI et les personnes extérieures à la structure dont les frais de déplacements professionnels sont pris en charge par le GIP CYROI.

Section 1.03 Lieu d'exécution

GIP CYROI – Technopole – 2 rue Maxime Rivière 97490 SAINTE CLOTILDE

Section 1.04 Condition d'exercice de l'activité

Le titulaire devra être régulièrement habilité à exercer une activité d'opérateur de voyages et de séjours conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Il devra justifier :

- De son immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours.
- D'une garantie financière.
- D'une assurance responsabilité civile professionnelle.
- Et de toute habilitation requise pour l'exécution des prestations objet du marché.

Ces justificatifs pourront être demandés à tout moment par le pouvoir adjudicateur.

Article II. Nature et descriptif des prestations

Section 2.01 Nature des prestations

Le marché concerne la réservation, la fourniture de titres de transport vers toutes destinations à l'occasion de déplacements des personnels du GIP CYROI ou de toute autre personne voyageant aux frais du GIP et dès la fourniture de prestations associées.

Le titulaire assure les prestations suivantes :

- la pré-réservation, la réservation, l'émission, la livraison des titres de transport aérien, ferroviaire, maritime,
- la location de véhicule,
- la réservation de prestations d'hébergement,
- et autres prestations (rapatriement sanitaire, formalités pour les déplacements à l'étranger, contrats de groupes, assurances annulations,...).

Section 2.02 Délais de réalisation

Le titulaire s'engage à traiter les demandes de réservation dans un délai maximal de 24 heures (hors week-ends et jours fériés).

Les demandes présentant un caractère d'urgence font l'objet d'un traitement prioritaire.

Le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour répondre aux situations urgentes dans les meilleurs délais.

Section 2.03 Descriptif des prestations

Pour chaque demande de déplacement, le titulaire recherchera dans les outils de réservation auxquels il a accès, les solutions de transport les plus adaptées avec les contraintes de déplacement exprimées.

Les propositions devront tenir compte notamment :

- du coût global du déplacement,
- des contraintes horaires,
- de la durée totale du trajet,
- des temps d'escale,
- des conditions de modification et d'annulation,
- des conditions de transport des bagages,
- des contraintes de sécurité et de continuité du déplacement.

Les prestations concernent l'ensemble des déplacements professionnels pour les salariés du GIP CYROI ou toute autre personne voyageant pour son compte et notamment :

- Le traitement des réservations, billets individuels ou groupe (avion, train, bateau), ou voucher (location de véhicule ou hébergement) le cas échéant,
- La présentation des meilleures offres et tarifs en fonction des besoins et contraintes de la mission afin de permettre un choix et d'émettre la commande,
- Les modifications de date et (ou) de trajets, et (ou) de lieux,
- Les annulations de titres de transport et (ou) de la location le cas échéant,
- L'accès à des offres promotionnelles,
- La présentation des billets et (ou) vouchers modifiables avec ou sans pénalités prioritairement ou non modifiable, néanmoins ces conditions doivent être explicitement mentionnés sur le devis proposé.

Le titulaire proposera lorsque cela est possible, plusieurs solutions tarifaires compatibles au regard des contraintes de la mission.

Le titulaire s'engage à proposer les solutions économiquement les plus pertinentes au regard des besoins exprimés, indépendamment des accords commerciaux conclus avec les transporteurs.

Le titulaire assure le traitement des demandes d'annulation et engage les démarches nécessaires auprès des transporteurs afin d'obtenir le remboursement des prestations annulables.

En outre les paragraphes suivants détaillent de façon non exhaustives les attendus particuliers.

(i) Concernant la billetterie

Les attendus particuliers concernent :

- La livraison par voie électronique, sans frais supplémentaire en quatre heures maximum de la commande, en cas d'urgence, sous réserve de la disponibilité des titres de transport auprès des transporteurs,
- L'obtention de cartes d'abonnement ou privilège commercialisées ou offertes par les transporteurs,
- L'accès à la classe la plus économique,

Le titulaire veille à proposer des transporteurs autorisés à exploiter des services aériens conformément à la réglementation applicable et ne figurant pas sur les listes d'interdiction ou de restriction publiées par les autorités compétentes françaises ou européennes.

(ii) Concernant la location de véhicules

La location de courte durée d'un véhicule peut être demandée seule ou associée à la réservation d'un titre de transport.

Le titulaire doit mettre à disposition des utilisateurs, sauf précision particulière du service émetteur, un véhicule d'une gamme économique adapté aux besoins de la mission, conformément aux engagements environnementaux prévus à l'Article V, pendant la durée de la mission considérée. Il remet à cet effet un bon de location à remettre à une société de location si la réservation s'effectue sans titre de transport. Si la location est associée à un billet, le titulaire fournit, en même temps, le titre de réservation du véhicule.

Cette prestation comprend l'assurance des conducteurs désignés dans la demande écrite, et, le cas échéant, des personnes transportées, ainsi que de leurs effets personnels.

(iii) Concernant les prestations d'hébergement

Les prestations d'hébergement concernent l'ensemble des déplacements professionnels pour les salariés du GIP CYROI ou toute autre personne voyageant pour son compte, à savoir :

- Le traitement des réservations, individuelles ou de groupe,
- La présentation des meilleures offres et tarifs en fonction des besoins et contraintes de la mission afin de permettre un choix et d'émettre la commande,
- Les modifications de date et/ou de lieu,
- Les annulations des vouchers,
- La livraison par voie électronique, sans frais supplémentaire en quatre heures maximum de la commande, en cas d'urgence, sous réserve de la disponibilité des titres de transport auprès des transporteurs,
- L'obtention de cartes d'abonnement ou privilège commercialisées ou offertes par les transporteurs,
- Le remboursement des annulations par virement exclusivement (ou par avoir après accord du titulaire),
- L'accès à des offres promotionnelles,
- L'accès à la classe la plus économique,
- La présentation des billets non modifiables et/ou des billets modifiables avec ou sans pénalités, néanmoins ces conditions doivent être explicitement mentionnés sur le devis proposé.

(iv) Concernant les prestations d'assistance et de conseil

Les prestations d'assistance et de conseil constituent une composante essentielle du présent marché et comprennent notamment :

- Le conseil et l'assistance aux voyageurs,
- L'assistance à distance, le titulaire devra proposer une permanence téléphonique. A cet effet, il mettra à la disposition des voyageurs un dispositif d'assistance accessible par téléphone ou par courrier électronique,
- La communication des informations et des recommandations pour la sécurité des agents en mission à l'étranger, notamment pour les zones faisant l'objet de recommandations du ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères,
- L'aide à l'organisation et les prestations logistiques de déplacements collectifs, de sessions de formations ou séminaires, en France, Union Européenne ou à l'étranger,
- La diffusion de fascicules d'horaires et d'annonces promotionnelles spécifiques.

Cette liste n'est pas exhaustive et d'autres prestations peuvent figurer dans l'offre du titulaire.

Pour la réalisation de ces prestations, l'agence de voyages du titulaire doit impérativement être accessible du lundi au vendredi de 8 heures à 17 heures (horaires d'ouverture du GIP CYROI).

En outre, le titulaire doit mettre en place un dispositif spécifique à disposition des personnes dûment habilitées par le service émetteur afin de permettre d'effectuer des réservations urgentes et d'obtenir des titres de transport correspondants en dehors des horaires d'ouverture mentionnés plus haut.

La continuité des prestations doit être assurée par le titulaire en toutes circonstances ; en conséquence le titulaire devra assurer la mise en place d'une procédure relais permettant, en cas de défaillance exceptionnelle, d'assurer le déplacement prévu.

Le titulaire est tenu de proposer au GIP CYROI une modification de sa commande s'il est en mesure de lui proposer **un meilleur prix et (ou) un meilleur service pour un coût identique**.

Article III. Interlocuteurs

Le titulaire désignera dans son entreprise un correspondant (contact commercial) du GIP CYROI et, au cas où ce dernier soit absent, un suppléant dont il communiquera par courriel les noms et prénoms au Pouvoir Adjudicateur (marches@cyroi.fr), dès réception de la notification du marché.

Il donnera aussi le(s) numéro(s) d'appel direct de ce correspondant et de son suppléant ainsi que leurs adresses électroniques. En cas de modification des données ci-dessus, le titulaire transmettra par courriel les changements intervenus au service achats et marchés publics (marches@cyroi.fr).

En complément, le titulaire peut désigner une équipe dédiée à la gestion de demandes relatives au présent marché auquel cas il communiquera les mêmes éléments de contact.

Article IV. Modalités d'exécution

Section 4.01 Etablissement d'un bon de commande

La passation effective de la commande est précédée d'une phase de réservation :

- Le gestionnaire des missions ou le missionnaire, transmet par mail au titulaire les besoins pour le déplacement projeté (dates voyage, lieux, mode de transport ...).
- Le titulaire procède à la mise en concurrence des transporteurs et ou, hébergeur ou prestataire de service concerné, le cas échéant, et propose sous forme de devis les solutions tarifaires les plus pertinentes. Il s'engage à répondre dans les 24 heures.
- Le gestionnaire des missions ou le missionnaire valide la proposition par la transmission d'un bon de commande au prestataire, ou exceptionnellement d'un bon pour accord signé par la direction, qui communique en retour le e-ticket, le billet de train, le récépissé de location de voiture, voucher au gestionnaire des missions et au missionnaire.

Le devis doit comprendre :

- Le transporteur et ou le prestataire de service concerné (hébergeur, loueur,...)
- Les dates et horaires précises du vol,
- L'adresse, le cas échéant,
- Les escales éventuelles,
- Les modalités de récupération du et(ou) du véhicule le cas échéant,
- Les conditions tarifaires,
- Les conditions de modification et d'annulation,
- Les délais et date limite d'émission,
- Les prestations incluses et leur(s) tarif(s),
- Le montant de l'assurance,
- Les contraintes attachées,
- Les frais annexes éventuels.

Le présent marché s'exécute aux moyens de bons de commande adressés au titulaire, au fur et à mesure des besoins exprimés par le GIP CYROI. L'article vient en complément de l'article 1.3 du CCAP.

Les bons de commande devront impérativement porter le nom et la signature de la personne habilitée à établir valider le bon. Aucun bon de commande non signé par l'ordonnateur ne doit être accepté par le titulaire.

Le titulaire qui livrera des titres en l'absence d'un bon de commande régulier s'en verra refuser le paiement.

Section 4.02 Réclamations

Les réclamations, adressées par courriel ou courrier par le GIP CYROI, sont étudiées dès leur arrivée et donnent lieu à réponse dans les 72 heures.

Section 4.03 Suivi des commandes

D'une manière générale, le titulaire s'engage auprès du GIP CYROI à mettre en place une procédure de suivi de la commande et de lui faire connaître le nom et les coordonnées de la personne chargée du suivi du marché.

Section 4.04 Modalités d'annulation ou de modification

Pour les titres qui le permettent, le titulaire s'engage à modifier ou annuler tout titre de transport dès réception de la demande d'annulation ou de modification de la personne en charge du suivi des missions ou du missionnaire.

En cas d'annulation et si le paiement a déjà été effectué, le titre non utilisé fera l'objet d'un remboursement au bénéfice du GIP CYROI, qui pourra correspondre au montant de la commande éventuellement réduit des pénalités appliquées par certaines compagnies de transport.

Le titulaire a obligation de faire apparaître sur sa facture la pénalité liée à la modification. Le titulaire est invité à décrire la prestation d'annulation (assurances annulation, coût de frais de dossier...) dans l'annexe correspondant.

Article V. Engagements environnementaux

Pour les déplacements aériens, le titulaire informe l'acheteur, lorsque cette information est disponible, des émissions estimées de gaz à effet de serre associées aux différentes options proposées.

Le titulaire peut proposer, à titre optionnel, des dispositifs de compensation carbone. Il précise alors la nature du dispositif, les standards de référence utilisés et les modalités de calcul retenues. L'acheteur demeure libre d'y recourir ou non.

Le titulaire privilégiera, lorsque cela est compatible avec les contraintes de la mission, les solutions limitant le nombre d'escales et les émissions de gaz à effet de serre.

Lorsque cela est pertinent, il proposera également la poursuite du déplacement par des modes de transport collectif tels que le train ou l'autobus.

Pour les locations de courte durée l'attributaire proposera en priorité, lorsque l'offre locale le permet, des véhicules électriques ou hybrides rechargeables. En cas d'indisponibilité dûment justifiée, il proposera des véhicules à faibles émissions de CO₂ répondant aux normes environnementales en vigueur. Il fera toujours apparaître une alternative « traditionnelle » plus économique le cas échéant.

Lorsque l'offre disponible le permet, le titulaire privilégiera les hébergements disposant d'un label environnemental reconnu ou équivalent (Écolabel européen, Clef Verte, Green Globe ou équivalent).

Lorsque plusieurs solutions présentent un niveau de service comparable, la préférence sera donnée aux établissements engagés dans une démarche environnementale reconnue.

Article VI. Livraison des commandes

Les livraisons de prestations doivent être conformes aux commandes.

La pratique du billet électronique est à privilégier. Il sera transmis sur le courriel du missionnaire et de la personne gestionnaire des missions qui sera indiquée, le cas échéant, dès transmission du besoin.

Le titulaire s'engage à délivrer le titre de transport et tout autre document de réservation, accompagnés de sa leurs notices explicatives sur les conditions de transport ou d'accès à la prestation. Il en va de même pour les prestations d'assurance.

