RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

SHOM
L'océan en référence

ACCORD-CADRE 26AC15

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

PRESTATIONS D'AGENCE DE VOYAGES

TABLE DES MATIERES

ACCORD-CADRE 26AC15 1
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP) 1
PRESTATIONS D'AGENCE DE VOYAGES 1
ARTICLE 1 – OBJET DE L'ACCORD-CADRE 3
ARTICLE 2 – PÉRIMÈTRE DES PRESTATIONS 4
ARTICLE 3 – PRINCIPES GÉNÉRAUX D'EXÉCUTION 4
ARTICLE 4 – PRESTATIONS ATTENDUES 5
4.1 Transport ferroviaire 5
4.2 Transport aérien 5
4.3 Transport maritime 5
4.4 Location de véhicules 6
4.5 Hébergement 6
4.6 Prestations annexes 7
ARTICLE 5 – MODES DE RÉSERVATION 7
ARTICLE 6 – SERVICE CLIENT 9
ARTICLE 7 – ASSISTANCE D'URGENCE 9
ARTICLE 8 – DÉLAIS D'EXÉCUTION 10
ARTICLE 9 – POLITIQUE VOYAGE ET OPTIMISATION DES COÛTS 10
ARTICLE 10 – DÉVELOPPEMENT DURABLE 10
ARTICLE 11 – REPORTING ET SUIVI DU MARCHÉ 11
ARTICLE 12 – INDICATEURS DE PERFORMANCE 12
ARTICLE 13 – REPRISE DES DONNÉES ET RÉVERSIBILITÉ 12
ANNEXE 1 – VOLUMETRIE. 13
ANNEXE 2 – POLITIQUE DE DÉPLACEMENTS DU SHOM 14

ARTICLE 1 – OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Établissement public administratif (EPA) sous tutelle du ministère des Armées et des anciens combattants, le Shom est l'opérateur public pour l'information géographique maritime et littorale de référence. Il a pour mission de connaître et décrire l'environnement physique marin dans ses relations avec l'atmosphère, avec les fonds marins et les zones littorales, d'en prévoir l'évolution et d'assurer la diffusion des informations correspondantes.

L'exercice de cette mission se traduit par trois activités essentielles :

- l'hydrographie nationale, pour satisfaire les besoins de la navigation de surface, dans les eaux sous juridiction française et dans les zones placées sous la responsabilité cartographique de la France ;
- le soutien aux politiques publiques de la mer et du littoral, par lequel le Shom valorise ses données patrimoniales et son expertise en les mettant à la disposition des pouvoirs publics, et plus généralement de tous les acteurs de la mer et du littoral,
- le soutien de la défense, caractérisé par l'expertise apportée par le Shom dans les domaines hydro-océanographiques à la direction générale de l'armement (DGA) et par ses capacités de soutien opérationnel des forces.

Pour remplir ses missions, le Shom possède cinq implantations principales. Son siège social et historique se trouve à Brest, dans le Finistère. Il possède par ailleurs une antenne à Toulouse, à Saint-Mandé, à Nouméa, ainsi qu'à Papeete. Le nombre d'agents dans l'établissement est d'environ 550.

Service national d'hydrographie et d'océanographie, le Shom entretient des relations étroites avec ses partenaires étrangers dans le domaine. Il représente la France dans les instances internationales et notamment à l'organisation hydrographique internationale (OHI). Dans ce cadre, ses personnels et ceux qu'il mandate sont amenés à se déplacer.

Le présent accord-cadre a ainsi pour objet la fourniture de prestations d'agence de voyages destinées à répondre aux besoins de déplacement des agents, collaborateurs, intervenants, stagiaires ou toute personne mandatée par l'établissement.

Les prestations comprennent notamment :

- La réservation et l'émission de titres de transport (aérien, ferroviaire, maritime) ;
- La réservation de véhicule de location de courte durée effectuées dans le cadre d'un déplacement professionnel en France ou à l'étranger ; la réservation peut exceptionnellement concerner des véhicules utilitaires pour le transport de matériel et/ou une capacité de 9 voyageurs ;
- La réservation d'hébergements ;
- La fourniture de cartes d'abonnement ;
- L'organisation de déplacements individuels ou collectifs ;
- La fourniture de prestations annexes liées au voyage (visa et autres) ;
- L'assistance aux voyageurs avant et pendant le déplacement ;
- Le conseil en optimisation des déplacements et des coûts.

L'organisation du Shom en matière de déplacements professionnels est la suivante (cette organisation est celle prévalant à la date de lancement de la procédure. Elle est communiquée à titre indicatif et pourrait être amenée à évoluer au cours de l'accord-cadre) :

- Chaque agent transmet ses besoins (transport, logement, …) liés à chaque déplacement à un service de l'établissement en charge d'instruire leur demande (ce service comprend 5 personnels) ;
- Le service en charge d'instruire leur demande fait les réservations nécessaires auprès du titulaire du contrat objet du présent CCTP.

ARTICLE 2 – PÉRIMÈTRE DES PRESTATIONS

Les déplacements peuvent concerner :

- la France métropolitaine ;
- les collectivités et territoires ultramarins ;
- les pays de l'Union européenne ;
- les pays tiers.

Le titulaire doit être en mesure d'organiser des déplacements vers toute destination dans le monde, sous réserve que ces déplacements aient été autorisés par l'établissement.

Les déplacements peuvent être :

- individuels ;
- collectifs (à partir de deux personnes, sous réserve que les points de départ et arrivées, horaires soient identiques pour tous) ;
- organisés dans des délais standards ou en urgence.

Les déplacements des personnels du Shom doivent respecter la politique de déplacements du Shom (cf. annexe 2).

ARTICLE 3 – PRINCIPES GÉNÉRAUX D'EXÉCUTION

Le titulaire agit dans l'intérêt exclusif de l'établissement.

Il recherche systématiquement les solutions présentant le meilleur équilibre entre :

- coût ;
- contraintes de mission ;
- sécurité des voyageurs ;
- durée de déplacement ;
- impact environnemental.

Le titulaire informe l'établissement de toute offre promotionnelle ou avantage tarifaire susceptible de réduire le coût global des déplacements.

ARTICLE 4 – PRESTATIONS ATTENDUES

4.1 Transport ferroviaire

Le titulaire assure :

- la recherche des meilleures solutions tarifaires ;
- la réservation sur l'ensemble des compagnies régulières et à bas coût « Low Cost » ;
- l'émission des billets ;
- les modifications et annulations ;
- la gestion des cartes de réduction et abonnements.

Le titulaire doit être capable d'émettre des billets prenant en compte la carte de réduction du missionnaire ainsi que le tarif « militaire » applicable à la SNCF, qui sont directement intégrable sur le profil de l'agent

4.2 Transport aérien

Le titulaire assure :

- la réservation sur l'ensemble des compagnies régulières et à bas coût « Low Cost »;
- l'émission des billets qui comprennent le nombre et le poids des bagages compris dans le tarif du billet ; si le transport d'un bagage génère un prix additionnel, celui-ci devra être précisé dans le devis en cas de commande off-line ;
- la gestion des franchises bagages, le titulaire propose et délivre le cas échéant des bons pour services divers ou document multi-usage en cas notamment d'excédent de bagages liés au transport de matériel lié à l'activité professionnelle ;
- les formalités liées aux déplacements internationaux.

Les propositions doivent privilégier :

- les tarifs les plus avantageux ;
- les vols directs lorsque cela est économiquement pertinent ;
- les solutions permettant de réduire l'empreinte carbone.

Le titulaire doit être en capacité d'intégrer le compte BlueBiz du Shom ouvert chez Air France, dans ses bases de données ainsi que les différentes cartes de fidélité de ses missionnaires.

4.3 Transport maritime

Le titulaire assure :

- la réservation de traversées maritimes ;
- l'émission des billets ;
- la gestion des véhicules embarqués lorsque nécessaire ;
- la réservation de cabines.

4.4 Location de véhicules

Le titulaire assure :

- la réservation de véhicules légers ;
- la réservation de véhicules utilitaires lorsque les besoins le justifient ;
- la proposition prioritaire de véhicules à faibles émissions ou électriques lorsqu'ils sont disponibles ;
- la fourniture du dossier de retrait du véhicule chez le loueur concerné

Les véhicules proposés doivent être adaptés au besoin exprimé. Le rachat de franchise totale est systématiquement proposé.

Les véhicules de location avec franchise totale doivent être disponible sur l'outil de réservation on-line.

Le titulaire précise les lieux de récupération et de retour des véhicules sur la réservation.

4.5 Hébergement

Le titulaire assure :

- la réservation d'hôtels ;
- la réservation de résidences hôtelières ;
- la réservation de tout hébergement adapté à la mission ;
- la fourniture du bon de réservation avec la mention taxe de séjour prise en compte ou pas, la mention pré-payée ou pas, la mention petit déjeuner.

Les établissements proposés doivent :

- être situés à proximité du lieu de mission ou facilement accessibles en transport en commun à partir d'une gare et/ou d'un aéroport ;
- présenter le meilleur rapport qualité/prix ;
- répondre aux normes de sécurité et d'hygiène en vigueur ;
- respecter les plafonds de prise en charge définis par le Shom ;
- disposer d'une connexion internet lorsque celle-ci est nécessaire à l'exercice de la mission.

Taxe de séjour

Les réservations d'hébergement sont prépayées par le titulaire pour le compte des bénéficiaires. Le prépaiement comprend en outre la taxe de séjour quand cette dernière est due. A défaut, elle est réglée par le missionnaire lors de son déplacement.

Petit-déjeuner obligatoire

Toutes les prestations d'hébergement proposées dans le cadre du présent accord-cadre doivent impérativement comprendre le petit-déjeuner.

Le titulaire doit intégrer systématiquement cette prestation dans ses propositions tarifaires, sauf demande expresse contraire du Shom.

Le Titulaire garantit les réservations effectuées ainsi que la disponibilité de la chambre jusqu'à l'arrivée du voyageur sur place.

Une offre variée et suffisante, en catégorie et en nombre, d'hôtels (y compris d'hôtels indépendants) et d'appart-hôtels doit être proposée en France et à l'étranger dans le respect des montants définis dans la politique du Shom.

Les offres non modifiables, non annulables doivent être signalées clairement dans l'outil de réservation en ligne.

4.6 Prestations annexes

Le titulaire peut être amené à fournir :

- les assurances annulation ;
- l'obtention de visas et autres formalités : sur demande de l'acheteur, le titulaire réalise toutes les démarches consulaires (obtention de visas, autorisation de voyage) nécessaires à la réalisation des déplacements. L'acheteur envoie les documents nécessaires pour l'obtention des visas et le passeport au titulaire par courrier express suivi ou par coursier. Quand les démarches sont effectuées, le titulaire retourne l'ensemble des documents à l'acheteur dans un délai maximum de 2 jours ouvrés par courrier express suivi ou par coursier. Pour les demandes urgentes, les démarches sont effectuées en priorité et les documents sont retournés dans les plus brefs délais. Le prix des démarches consulaires comporte notamment tous les frais de dossier et d'intermédiation de l'agence de voyages et de ses éventuels prestataires ainsi que les frais de retour des documents par courrier express suivi ou par coursier.
- les réservations de transferts ;
- toute prestation connexe nécessaire à la bonne réalisation des déplacements.

ARTICLE 5 – MODES DE RÉSERVATION

Le titulaire met à disposition un outil de réservation en ligne accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (mode on-line).

L'outil doit permettre :

- la consultation des offres ;
- la réservation des prestations ;
- la validation selon les circuits définis par le Shom (un seul niveau de validation au démarrage de l'accord-cadre) ;
- l'édition des documents de voyage ;
- le suivi des déplacements ;
- l'édition de statistiques et tableaux de bord ;
- la saisie des imputations du Shom (service concerné, imputation budgétaire, codes analytique).

L'accès doit être sécurisé et conforme aux exigences du RGPD. A la date de début des prestations, il est déployé vers 5 collaborateurs.

Le Shom conserve la possibilité de passer des commandes sous forme de bon de commande auprès du titulaire (mode off-line).

Modalité de gestion du dossier :

- Cas d'une commande off-line :
    - Le Shom transmet au titulaire une demande de devis. Le devis mentionne deux propositions avec les règles tarifaires associées en respectant les dates de voyage figurant sur la demande de devis et la politique voyage associée. Dans le cas où une deuxième proposition n'existe pas ou à la demande expresse du voyageur d'avoir une seule proposition, le devis comprend obligatoirement un commentaire justificatif. Les propositions peuvent émaner du même transporteur. Pour les prestations d'hébergement, les propositions doivent être au plus près des contraintes financières de la politique voyage du voyageur et du lieu de rendez-vous ; celui-ci sera précisé par l'Acheteur en commentaire de la demande. Le devis précise le coût de la prestation proposée et payée au transporteur ou au prestataire d'hébergement. Le coût de la prestation agence de voyages correspond au prix de transaction, selon la transaction, mentionné au BPU.
    - A réception du devis, le Shom notifie son accord par la validation de la proposition.
    - Le Titulaire privilégie la délivrance d'e-billets pour les prestations de transport et de bons d'échange sous format dématérialisé pour les prestations d'hébergement et de location de véhicule. Ils sont transmis aux adresses de messagerie électronique communiquées par les bénéficiaires, de préférence à celle du voyageur avec le cas échéant une copie au chargé de voyages.

- Cas de modification, échange ou annulation de billets et réservation :
    - *Billetterie aérienne, ferroviaire et maritime* :
      En cas d'erreur du titulaire 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 bénéficiaire, le Titulaire s'engage à modifier ou annuler la commande initiale et le cas échéant à émettre les avoirs correspondants. En cas de billetterie non modifiable et non remboursable, le Titulaire récupère les montants des taxes aériennes liés aux billets non utilisés et rembourse le bénéficiaire. Les modifications ou annulations avant émission du billet sont effectuées sans frais.
      Les « bons de caisse » émis par les compagnies ferroviaires lors d'une modification de billet émis par l'agence de voyages et effectuée par le voyageur en gare pour être perçus font l'objet d'un avoir et cette opération génère un frais de modification tel que prévu au BPU.

- Gestion des avoirs :
    - En cas de remboursement partiel ou total de prestations facturées, un avoir est émis par le titulaire et intégré au relevé d'opérations selon la date d'émission de l'avoir. L'avoir précise le numéro de facture concerné.

Formation sur l'outil en ligne :

Le titulaire peut être amené à dispenser des formations sur l'outil de réservation en ligne aux agents du Shom :

- formation en début de marché pour la prise en main de l'outil ;
- formation en cours de marché dans le cas ou de nouveau agents seraient utilisateurs de la plate-forme.

ARTICLE 6 – SERVICE CLIENT

Le titulaire désigne un interlocuteur principal chargé du suivi de l'accord-cadre.

Le service doit être accessible au minimum :

- du lundi au vendredi de 9h00 à 18h30 ;
- par téléphone ;
- par courrier électronique.

ARTICLE 7 – ASSISTANCE D'URGENCE

Le titulaire met en place un service d'assistance disponible par courrier électronique ou par téléphone (via le cas échéant un numéro spécifique non surtaxé). Ce service d'assistance en langue française est accessible à tous les missionnaires **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**, y compris les jours fériés.

Cette assistance doit permettre :

- les modifications de voyage ;
- la gestion des annulations ;
- la recherche de solutions alternatives ;
- la prise en charge des situations d'urgence affectant les voyageurs.

ARTICLE 8 – DÉLAIS D'EXÉCUTION

Le titulaire s'engage à respecter les délais suivants (à/c de la réception du courriel jusqu'à l'achèvement du traitement de la demande):

Nature de la demande	**Délai maximal de réponse**
Demande simple	4 heures ouvrées
Demande urgente	1 heure
Demande complexe (voyage hors métropole avec correspondances)	24 heures
Modification de réservation	2 heures

ARTICLE 9 – POLITIQUE VOYAGE ET OPTIMISATION DES COÛTS

Le titulaire doit :

- rechercher systématiquement les meilleures offres tarifaires en mettant en concurrence les compagnies aériennes et les compagnies ferroviaires desservant les différentes destinations pour obtenir les meilleures conditions globales ; il s'engage à rechercher systématiquement le meilleur rapport coût / flexibilité, c'est-à-dire modifications, échanges, remboursement, des billets pour répondre aux contraintes ou aux exigences des missions ; des contrôles aléatoires et sur toutes demandes paraissant trop onéreuses seront effectués par les agents du Shom en charge des réservations ;
- reprendre ses recherches à ses frais en cas de solution plus économique identifiée par le Shom à réception du devis ;
- respecter la politique de déplacements du Shom (cf. annexe 2) ;
- présenter des solutions alternatives lorsque des économies sont possibles ;
- assurer un rôle de conseil permanent en matière d'optimisation des dépenses de déplacement.

ARTICLE 10 – DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le titulaire met en œuvre une démarche visant à favoriser des solutions de transport permettant de limiter les émissions de gaz à effet de serre, en privilégiant notamment le train lorsque celui-ci constitue une alternative pertinente.

Le titulaire doit proposer, lorsque cela est possible, des établissements présentant des engagements (notamment en matière d'énergie, d'eau, de déchets, de mobilité et de consommation de ressources) ou certifications environnementales reconnus et adaptés aux besoins des agents.

Le titulaire doit être en mesure de fournir, lorsque les données sont disponibles, des informations environnementales relatives aux différentes solutions de transport proposées.

Un bilan annuel des émissions générées par chaque type de déplacements est transmis.

ARTICLE 11 – REPORTING ET SUIVI DU MARCHÉ

Une réunion de lancement est organisée suite à la notification de l'accord-cadre. A cette occasion, le Shom transmet au titulaire l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution des prestations.

Le Shom se réserve la possibilité d'organiser une première réunion de suivi avec les représentants du titulaire dans les 6 mois qui suivent le début de l'exécution de l'accord-cadre, cette réunion permet de faire un point sur les conditions d'exécution des prestations.

Les autres réunions de suivi des prestations (COPIL) sont organisées à une fréquence semestrielle. Pour chaque année civile complète, le COPIL doit se tenir au plus tard le 15 mars et le 15 septembre.

Des réunions supplémentaires pourront être organisées selon les besoins à l'initiative de l'une des deux parties.

L'ensemble des réunions est organisé de préférence en visio conférence.

L'organisation de ces réunions est le cas échéant incluse dans le prix annuel de l'abonnement à l'outil de réservation en ligne.

Le titulaire transmet semestriellement et lors de ces réunions un tableau de bord comprenant notamment :

- le bilan d'activité toutes destinations confondues en faisant apparaître les frais de voyage par nature de dépenses : aérien (national / européen / international), ferroviaire, maritime

Ce bilan précise : le nombre de déplacement réalisé, les dépenses par catégories, la répartition par mode de transport, le nombre d'annulation et de modifications en fonction des catégories.

- les économies réalisées par rapport au tarif « pulic » (aérien/ ferroviaire et maritime);
- le pourcentage d'adoption du portail ;
- les indicateurs de qualité de service définis à l'article ARTICLE 13 – REPRISE DES DONNÉES ET RÉVERSIBILITÉ ;- les indicateurs statistiques annuels sur le recours aux établissements hôteliers inscrits dans une démarche respectueuse de l'environnement et sur le recours aux véhicules propres ;
  le suivi annuel des émissions de gaz à effet de serre.

Un bilan annuel consolidé est transmis à l'établissement.

Les données doivent être exploitables sous format Excel, CSV ou équivalent.

ARTICLE 12 – INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les indicateurs suivants, doivent être satisfaits :

Indicateur	**Objectif**
Respect des délais de réponse	≥ 95 % pour les prestations prévues à l'article 8
Disponibilité de l'outil de réservation ne ligne	≥ 99 %
Taux de rejet des factures	≤1%

ARTICLE 13 – REPRISE DES DONNÉES ET RÉVERSIBILITÉ

À l'expiration du marché moins deux mois, le titulaire doit transmettre gratuitement au Shom :

- une extraction des profils voyageurs (nom prénom date de naissance adresse mail contact cartes de fidélité etc.) sous forme de fichier;
- les documents nécessaires à la continuité du service.

Les données sont remises dans un format exploitable (Excel, CSV ou format équivalent).

ANNEXE 1 – VOLUMETRIE.

Données estimatives non contractuelles sur une année

Prestation	Montant facturé €	Nombre de transactions	% avoirs	% transactions On line
Aerien National	74 000	200	3	61
Aérien Europe	86 000	100	5	53
Aérien International	110 000	100	16	46
Fer National	24 000	175	13	82
Fer Autres	5 000	40	4	50
Hotel	71 000	140	6	82
Voitures	15 000	45	12	6
Prestations autres	4 500	15		0

ANNEXE 2 – POLITIQUE DE DÉPLACEMENTS DU SHOM.

Se reporter au document « Procédure relative aux frais de déplacements temporaires des personnels du Shom », PG2025-012, joint.