Parc national de La Réunion

Parc national de La Réunion
258 rue de la République
97431 - La Plaine des Palmistes

Accord-cadre à bons de commande mono-attributaire de services

---

Marché de services de mobilité : transport aérien, ferroviaire et location de véhicules

Procédure adaptée

Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)

SOMMAIRE

ARTICLE 1. DESCRIPTION DU MARCHÉ 4
ARTICLE 2. NATURE DES PRESTATIONS 4
ARTICLE 3. MODALITÉ D'EXÉCUTION 5
ARTICLE 4. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL 7

ARTICLE 1. DESCRIPTION DU MARCHE

Objet des services : Marché de services de mobilité : transport aérien, ferroviaire et location de véhicules.

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de services de réservation et de fourniture de titres de transport (notamment avion, train et véhicule de location) pour les besoins du Parc national de La Réunion.

Dans ce cadre, le titulaire sera chargé, à la demande du pouvoir adjudicateur, de rechercher, proposer, réserver et, le cas échéant, modifier ou annuler les prestations nécessaires aux déplacements professionnels des agents du Parc national de La Réunion, en France et à l'étranger.

Le montant de commande du marché initial et de chaque reconduction est limité à 45.000,00 € HT.

ARTICLE 2. NATURE DES PRESTATIONS

2.1 Généralités pour la fourniture des titres de transport

Le titulaire devra assister le Parc national de La Réunion dans le choix des moyens de transports les plus adaptés, de ce fait il devra notamment :

- Analyser les demandes de déplacement individuel ou de groupe, et indiquer l'ensemble des solutions envisageables selon les conditions édictées dans les présentes clauses techniques ainsi que toutes les contraintes qui y sont attachées et établir les devis ;
- Assurer une mission de conseil et d'expertise sur les déplacements à la demande du Parc national de La Réunion, notamment pour des déplacements complexes ou pour permettre une optimisation des tarifs proposés ;
- Donner tous les renseignements sur le voyage en respectant les impératifs édictés lors de l'émission du besoin (en termes de date, d'itinéraire ou de choix éventuel du mode de transport) ;
- Proposer au Parc national de La Réunion la meilleure offre tarifaire, le titulaire mettant à disposition de l'établissement le tarif le plus bas sur la liaison intéressée en tenant compte des conditions de voyage définies par l'établissement et les éventuels tarifs négociés par le titulaire auprès des transporteurs ;
- Effectuer un suivi de la performance économique du marché sur la base des éléments statistiques énumérés au paragraphe F-2-1 du présent document.

En outre, le titulaire devra :

- Assurer une qualité de service (disponibilité et réactivité dans le traitement des demandes via l'existence d'un plateau ou d'un portail de commande dédié) ;
  * Proposer à minima une permanence téléphonique (ligne non surtaxée) ;
- Assurer une continuité de service en dehors des jours et heures d'ouverture des bureaux ;
  * Le titulaire devra renseigner dans son mémoire technique les modalités pour assurer une continuité de service (soir, week-end, jours fériés …).

Lorsque le Parc national de La Réunion, ou un agent de l'établissement, fera appel au « service d'astreinte » du titulaire, ce dernier transmettra à postériori un mail mentionnant la date, l'heure de la demande d'astreinte, le motif ainsi que les frais engendrés suite au recours au service d'astreinte. Ces frais s'appliquent par billet. A partir de ce document le Parc national de La Réunion éditera un bon de commande régularisant le recours au « service d'astreinte ».

Si ces consignes ne peuvent être respectées, le titulaire devra le justifier et avertir immédiatement le Parc national de La Réunion. Il soumettra d'autres proposition qui seront examinées au cas par cas.

Le titulaire a la responsabilité de la réservation et de la mise à disposition des titres de transport au Parc national de La Réunion.

2.2 Prestations opérationnelles

Le titulaire du marché s'engage à :

- Répondre aux demandes de renseignements (mode de transport, tarif et préparation des déplacements ...) sous 12 heures maximum ouvrables à réception de la demande émanant du Parc national de La Réunion ;
- Une proposition de trois tarifs sous 12 heures ouvrables maximum à réception de la demande du Parc national de La Réunion. Ce devis doit comporter obligatoirement les tarifs plus économiques.
- Faire plusieurs propositions de voyages optimisés au Parc national de La Réunion en fonction des dates souhaitées d'arrivée et de départ de destination ;
- Garantir un suivi de dossier jusqu'à sa validation ;
- Accuser réception des commandes et traitement du suivi des bons de commandes reçus des services de chaque établissement ;
- Procéder à la réservation aux dates et heures demandées ;
- Procéder à l'émission du ou des titres correspondants ;
- Émettre les billets électroniques, (dans le cas de livraison papier, les prix sont franco de port) ;
- Effectuer sur demande toute démarche d'annulation ou de modification du titre de transport (remboursement par avoir en cas d'annulation du fait du transporteur).

2.3 Politique Voyage pour la fourniture des titres de transport

Les billets devront être pris par défaut, et sauf demande expresse, en classe économique, modifiable non remboursable, sous réserve de contraintes liées aux conditions de réservation (délais de réservation) et aux conditions de voyage (horaires et jours de départ/arrivée).

Les billets proposés devront inclure à minima les repas ainsi qu'au moins un bagage en soute pour chaque déplacement et dans les cas de congés bonifiés une franchise totale de bagage relevée à 40kg.

Une des attentes du Parc national de La Réunion dans le cadre de ce marché est de bénéficier, lors de l'achat des titres de transport, des conditions les plus avantageuses (ex : surclassement pour le même tarif).

Le Parc national de La Réunion pourra être amené à demander une double cotation tarifaire pour une même mission si l'agent concerné souhaite adosser à ce voyage professionnel un séjour personnel. La différence de prix, à la hausse, entre le prix du billet dit « mission professionnelle » et celui du billet dit « mission professionnelle + séjour personnel » est à la charge de l'agent.
Dans ce cas de figure, le Parc national de La Réunion établira un bon de commande uniquement sur le montant qu'il prend en charge, à savoir le prix du billet dit « mission professionnelle », et le titulaire du marché entrera en contact avec l'agent concerné pour le reste à charge.
Deux factures seront établies, une à destination de l'établissement public et une autre à l'encontre de l'agent pour le reste à charge.

ARTICLE 3. MODALITE D'EXECUTION

3.1 Pilotage et processus de commande

- **Pilotage :**

Le pilotage et l'exécution du marché est assuré par le Parc national de La Réunion suite à la transmission par le titulaire de statistiques trimestrielles.
Elles devront comporter à minima les informations suivantes :
- Le nombre de réservation ;
- L'état récapitulatif des dépenses par nature (avion, train …) et par agent ;
- Le tarif appliqué, le tarif public, l'économie réalisée sur chaque prestation ;
- Le montant des frais de gestion par prestation.

❖ **Processus de commande :**

- La personne habilitée à passer des commandes (liste communiquée à la signature du marché), indique à l'agence les caractéristiques du voyage, avec les contraintes impératives éventuelles à respecter ;
- Le titulaire communique ses meilleures propositions selon les spécifications techniques du présent dossier de consultation, en précisant s'il y a lieu les conditions d'application des tarifs proposés (période, durée, montant des pénalités du transporteur pour changement ou annulation). Cette transmission s'effectue au plus tard dans les 12 heures ouvrables (sauf urgence) et comporte en particulier une réponse chiffrée et détaillée. Les propositions feront notamment mention du nom du ou des transporteurs proposés, ainsi que de la date limite de confirmation de la commande afin de bénéficier des tarifs indiqués dans le devis ;
- Le Parc national de La Réunion après étude des propositions, communiquera au titulaire un bon de commande signé (liste des personnes habilitées à signer les bons de commande communiquée à la signature du marché) afin que ce dernier valide la réservation et édite l'ou les titres de transport.

La transmission du bon de commande sera effectuée sous forme dématérialisée par mail et vaut autorisation d'émettre l'ou les titres de transport au maximum dans les 12 heures à compter de sa réception.
Les bons de commande comportent obligatoirement :
- Le n° du bon de commande
  -> N° qui sera à reporter sur la future facture
- L'identification du ou des agents concernés ainsi que le détail du trajet ;

3.2 Livraison et/ou mise à disposition des titres de transport

❖ **Livraison dans les délais contractuels :**

L'émission des titres de transport sera effectuée de préférence par voie électronique, au maximum dans les 12 heures à compter de la réception du bon de commande.

❖ **Commandes urgentes :**

Commande urgente = demande de réservation adressée 48h ou moins avant la date de départ souhaitée

En cas d'urgence, le titulaire devra être en mesure de proposer et d'exécuter par tous moyens possibles la prestation dans un délai maximum de 6 heures à compter de la demande écrite de la réservation.

Ces moyens devront être décrit dans le mémoire technique.

3.3 Suivi des commandes

Le titulaire du marché devra être en mesure de permettre au Parc national de La Réunion, d'obtenir en temps réel un état actualisé des commandes avec le détail des prestations effectuées ou en instance de réalisation. Cet état devra mentionner avec précision, les quantités commandées et réalisées pour chaque prestation, les dates de réalisation.

3.4 Non-conformité

Conformément à l'article 25 du CCAG-FCS, le Parc national de La Réunion prononcera soit l'ajournement, soit la réfection et rejet de toute(s) prestation(s) sujette(s) à une non-conformité. Cette décision devra faire l'objet d'une réserve écrite, transmise au titulaire du marché par (e-mail, courrier), dans les meilleurs délais.
En cas de non-conformité, le titulaire aura à sa charge le remplacement du ou des prestation (s) concernée (s) dans un délai compatible avec les impératifs des prestations commandées.
Le remplacement de la ou des prestations non conformes pourra être opéré par tout moyen à la convenance du titulaire du marché. L'ensemble des frais engendrés par ces opérations demeure à la charge exclusive du titulaire du marché.

3.5 Modification ou annulation d'un titre de transport

- **Généralités :**

En cas d'annulation ou de modification, le titulaire facture des frais sous forme de forfait /billet. Ces frais viennent s'ajouter à ceux imposés par la compagnie aérienne, ferroviaire ou de location de véhicule, en fonction de la nature du billet, ou de la réservation, concerné.

En cas de frais imposés par le transporteur, le titulaire informe préalablement le Parc national de La Réunion et doit obtenir un accord écrit avant d'effectuer l'annulation ou la modification. Il joindra les justificatifs à la facture correspondante.

- **Dans le détail :**

o Modification / Annulation à l'initiative du Parc national de La Réunion :
Les modifications ou annulations de réservation par l'administration sont possibles avant le départ, sauf billets non modifiables.
Le cas échéant, le titulaire a l'obligation de faire apparaître sur sa facture la pénalité liée à cette modification.

o Modification / Annulation à l'initiative de l'agent :
Toute modification de date sollicitée par l'agent devra recueillir l'accord préalable de l'administration. Aucune modification ne peut être effectuée auprès du titulaire du marché à la seule initiative d'un agent bénéficiaire, en dehors d'éventuels cas d'urgence hors de la période d'ouverture habituelle des bureaux et indépendante de la volonté du missionnaire.
Dans cette hypothèse, la pénalité liée à cette modification pourra être financée par l'administration auprès du titulaire.

o Modification / Annulation à l'initiative du titulaire :
Le titulaire ne peut en aucun cas modifier unilatéralement la date de voyage initialement prévue ou les conditions de voyage demandées et attendues.

ARTICLE 4. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le titulaire s'engage à respecter la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Européen à la Protection des Données (RGPD), et à effectuer toute démarche administrative qui lui incomberait.

Le Parc national de La Réunion est le seul propriétaire des données à caractère personnel et des fichiers afférents.
Par conséquent, au titre de l'accord cadre et en sa qualité de titulaire, ce dernier s'engage envers le Parc national de La Réunion à :

- Traiter les données à caractère personnel dans le cadre strict et nécessaire des prestations à exécuter aux termes de l'accord cadre et, en tout état de cause, à n'agir que sur la seule instruction préalable du Parc national de La Réunion ;
- Respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles ;
- Assurer la protection des données à caractère personnel et les traitements y afférents qui lui sont confiés par le Parc national de La Réunion, conformément à la réglementation applicable en la matière ;
- Prendre les précautions, les mesures et garanties nécessaires afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement, mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute forme de traitement illicite.
- Se conformer, en matière de sécurité et de confidentialité des systèmes et des données, aux normes techniques et aux bonnes pratiques applicables.

De plus le titulaire s'engage à :
- Informer, immédiatement et par écrit, le Parc national de La Réunion de toute modification, changement ou autre fait, notamment en matière de sécurité, le concernant et pouvant avoir un impact sur le traitement des données et/ou sur les prestations qu'il effectue ou que le Parc national de La Réunion effectue ;
- Prendre en compte toute mise à jour, correction, suppression ou autre modification communiquées par le Parc national de La Réunion concernant les données à caractère personnel ;
- Ce que les personnes en charge des prestations et ayant accès aux données à caractère personnel soient soumises à une obligation écrite de confidentialité et de sécurité appropriée ;

Le titulaire reconnaît qu'il dispose de mesures de sécurité techniques et d'organisation adaptées aux traitements et opération à effectuer.

Il est convenu entre les parties que le marché pourra faire l'objet d'une communication à la Commission nationale de l'informatique et des libertés et que la présente clause pourra être mentionnée dans toute déclaration ordinaire effectuée par le Parc national de La Réunion auprès de la Commission susmentionnée.