

OUTIL D'AIDE A LA PREPARATION D'UNE PROCEDURE DE MARCHE PUBLIC DE
DEPLACEMENT PROFESSIONNEL

Par déplacement professionnel, il faut entendre aussi bien les réservations hôtelières que l'acquisition de titres de transport.

Dans le contexte de crise économique, il est intéressant de s'intéresser aux répercussions sur les voyages professionnels.

Or selon le dernier Business Travel Monitor Europe (BTME) réalisé par American Express, les éléments pertinents à retenir sont :

- **transport**, « une baisse sensible au deuxième trimestre 2009 pour les tarifs aériens (- 7%) et une envolée des tarifs full Eco (+ 34,1%) »
- **hôtellerie**, « tarifs quotidiens moyens en augmentation dans 24 des 49 villes européennes suivies par l'entreprise sauf Paris pas de baisse significative de réservations du nombre de nuitées ».

Les codes APE version 2008 (Activité Principale Exercée) dédiés à ces services sont : 7911Z « activités des agences de voyage », 7912Z « activités des voyagistes », 7990Z « autres services de réservation et activités connexes ».

Ce code permet de retrouver l'ensemble des entreprises enregistrées dans ce domaine.

Pour être en mesure de rédiger un tel marché, l'acheteur public doit être capable de définir son besoin (I.). Une fois ce point abordé, il doit déterminer les éléments nécessaires à la passation du marché public de réservation hôtelière et d'acquisition de titres de transport... et ses caractéristiques (II.).

Enfin, il ne doit pas omettre le suivi d'exécution d'un tel marché (III.).

I. Définition du besoin

A/ Les informations externes

1° réglementation

Les déplacements professionnels dans la sphère publique se caractérisent par une réglementation spécifique.

Le cadre juridique est le suivant, en distinguant Etat et Collectivités territoriales (CT) :

Etat	<ul style="list-style-type: none">- Décret n°2006-781 du 03 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat- Arrêté du 3 juillet 2006 fixant les taux des indemnités kilométriques prévues à l'article 10 du décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels de l'Etat- Arrêté du 3 juillet 2006 fixant les taux des indemnités de stage prévues à l'article 3 du décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006
-------------	---

	<p>fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arrêté du 3 juillet 2006 fixant les taux des indemnités de mission prévues à l'article 3 du décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat
Collectivités territoriales (CT)	<ul style="list-style-type: none"> - Décret n°2001-654 du 19 juillet 2001 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements des personnels des collectivités locales et des établissements publics

Pour mieux comprendre ces textes, il faut retenir que par Etat est entendu :

- des personnels civils à la charge des budgets des services de l'Etat et des établissements publics nationaux à caractère administratif,
- personnels des établissements publics locaux d'enseignement, des établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel et des établissements publics à caractère scientifique et technologique. Il est également applicable :
- aux personnels des groupements d'intérêt public dont les dépenses de fonctionnement sont couvertes en totalité ou pour partie par des subventions de l'Etat et des établissements publics nationaux à caractère administratif ;
- aux personnes qui participent aux organismes consultatifs ou qui interviennent pour le compte des services et établissements précités.

L'article 5 du décret de 2006 précise que « *Les administrations peuvent conclure dans le respect du code des marchés publics, directement avec des compagnies de transport, des établissements d'hôtellerie ou de restauration, des agences de voyages, et autres prestataires de services, des contrats ou conventions, pour l'organisation des déplacements. Elles peuvent, le cas échéant, mutualiser entre elles leurs achats.* »

Les prestations en nature dont peuvent bénéficier les agents en application de ces contrats ou conventions ne peuvent se cumuler avec les indemnités instituées par le présent décret ou d'autres indemnités ayant le même objet. »

La seule limite est donc qu'un agent ne peut profiter du remboursement des frais de déplacement selon les taux fixés dans les textes ci-dessus et à la fois profiter d'un marché public mis en place par le pouvoir adjudicateur (PA).

En résumé, il est difficile pour un PA de rendre obligatoire le recours systématique à un marché public mais si le marché n'est pas utilisé on retombe dans le droit commun « décret et arrêtés d'application ».

L'avantage d'un marché public est indéniable puisqu'il n'y a plus d'avance à faire par le missionnaire (agent en mission), et plus à attendre un remboursement qui peut être long dans certains cas.

Enfin, le décret de 2001 pour les CT renvoie aux textes applicables à l'Etat.

2° données économiques

Les sources d'information sur le thème sont diverses et variées.

Il s'agit pour l'essentiel de données économiques.

Un certain nombre de données économiques est à connaître, avant d'envisager toute rédaction d'un marché public de déplacement professionnel.

Il existe un certain nombre d'associations professionnelles dans ce secteur d'activité :

- Organisation Nationale des Professionnels du voyage (SNAV)
- Groupement européen des agences de voyages (ECTAA)
- Union des Fédérations d'Associations d'Agences de voyages (UFTAA)
- Association Française des Travel managers (AFTM)

Toutes ces entités ont un site internet :

- <http://www.snav.org/>
- <http://www.ectaa.org/>
- <http://www.uftaa.org/>
- <http://www.aftm.fr/>
- <http://www.deplacementspros.com/>

Il y a également les sites des opérateurs économiques du secteur comme : FRAM, AMEX, CARLSON WAGON LIT... :

- <http://www.framaffaires.com/>
- <http://corp.americanexpress.com/gcs/intl/france/businesstravel/>
- http://www.carlsonwagonlit.com/fr/countries/ca/about_us/effective_travel_management.html

Les chiffres annoncés sur les sites institutionnels sont d'ailleurs parfois contradictoires : par ex CWT serait le 1^{er} distributeur de voyage en France, et AMEX leader mondial du voyage d'affaires et de la gestion des frais professionnels.

L'étude annuelle réalisée par Concomitance pour AMEX (le baromètre des voyages professionnels) permet de dresser une photographie du marché français des voyages d'affaires :

Marché des voyages professionnels	26,6 milliards d'euros (+3,3%) Dépenses de voyages, de déplacements de missions, et de réception 35% des entreprises ont augmenté leur budget voyages et 45% pour les grandes entreprises 47% des grandes entreprises (18% moyenne et 7% les petites) déclarent prendre en compte l'environnement dans leur politique voyages par exemple avec les systèmes téléphoniques ou visioconférences
Structure des dépenses	Aérien 50% du budget Rail 20% Hôtel 19% Location de voitures 9% Divers 3%
Politique voyages	54% avec une politique formalisée 18% avec des règles non formalisées 28% aucune politique et aucune règle

Le site internet du BOAMP permet de connaître les pouvoirs adjudicateurs lançant des procédures dans ce domaine afin d'obtenir des informations et d'avoir un échange ou retour d'expériences.

Les autres sources potentielles sont les : colloques, salon professionnels et/ ou « rencontres des professionnels du voyage d'affaires »...

B/ Les information internes

Les services hospitaliers, les collectivités territoriales ainsi que les établissements publics ou les ministères s'ils sont dotés d'un progiciel de gestion intégrée (PGI ou ERP en anglais) permettant de gérer le budget, les achats (engagements et mandatements), la paie...disposent d'un outil de référence exploitable.

En effet, ce progiciel constitue un outil important pour l'acheteur public, car il lui permet de connaître les marchés publics, leur nombre, leur objet, leurs montants et leurs dates d'échéances. Le plus souvent des requêtes paramétrées permettent d'extraire ces données de manière efficace. L'acheteur public peut se faire aider sur ce point par le service gérant le suivi du progiciel ou une personne du service financier maîtrisant l'usage de ce progiciel.

La mise en place du marché n'est pas abordée de la même manière s'il s'agit d'un renouvellement du marché, ou s'il s'agit d'un nouveau marché. En cas de renouvellement, l'acheteur dispose des données du ou des marchés antérieurs ce qui permet d'avoir une vue d'ensemble.

Autre précision non moins importante, en cas de renouvellement de marchés, il est primordial de s'attacher à collecter toutes les dates d'échéance des marchés en cours surtout si elles diffèrent.

L'objectif est de planifier le début d'exécution du marché pouvant varier d'un marché à l'autre.

Dans le cas d'un nouveau marché, l'acheteur public part de rien, et donc s'attacher à réunir certaines données essentielles.

Il s'agit de la définition qualitative et quantitative du besoin. Pour cela, il est possible dresser un liste des éléments incontournables :

- Train (nombre de déplacements en AR, national, international et montant)
- Avion (nombre de déplacements en AR, national, international et montant)
- Bateau (nombre de déplacements...)
- Destinations les plus fréquentes
- Nombre de grands voyageurs (coordonnées)
- Hôtel (nombre de nuitées annuelles, destinations, montant...)

Tout cela participe à la définition du besoin, véritable pierre angulaire des marchés publics. Cette nécessité est affirmée à l'article 5 du CMP. La définition du besoin est déterminante en ce sens que la qualité du cahier des charges repose sur une définition précise de son besoin.

II. Passation du marché

A/ Les notions clés

Il faut distinguer les notions propres au secteur public, et celle issues du secteur privé :

- Secteur public

Agent en mission	Agent en service, muni d'un ordre de mission pour une durée totale qui ne peut excéder douze mois, qui se déplace, pour l'exécution du service, hors de sa résidence administrative et hors de sa résidence familiale.
Agent en stage	Agent qui suit une action de formation initiale ou agent qui se déplace, hors de sa résidence administrative et hors de sa résidence familiale, pour suivre une action de formation continue organisée par l'administration ou à son initiative en vue de la formation professionnelle des personnels de l'Etat.
Personne participant à un organisme consultatif (ou qui intervient pour le compte des services et établissements)	Personne qui se déplace pour participer aux commissions, conseils, comités et autres organismes consultatifs dont les frais de fonctionnement sont payés sur fonds publics ou pour apporter son concours à des services et établissements.
Résidence administrative	Territoire de la commune sur lequel se situe le service où l'agent est affecté ou l'école où il effectue sa scolarité. Lorsqu'il est fait mention de la résidence de l'agent, sans autre précision, cette résidence est sa résidence administrative.
Résidence familiale	Territoire de la commune sur lequel se situe le domicile de l'agent. Constituant une seule et même commune : toute commune et les communes limitrophes, desservies par des moyens de transports publics de voyageurs. Toutefois, lorsque l'intérêt du service l'exige et pour tenir compte de situations particulières, un arrêté ministériel ou une délibération du conseil d'administration de l'établissement peut y déroger.

- Secteur privé

Travel manager	Terme désignant les gestionnaires de voyages. L'étendue de leurs responsabilités est la suivante : définition d'une politique voyages au contrôle des dépenses, en passant par le déploiement de logiciels de gestion des déplacements ou la négociation de contrats-cadres dans des domaines aussi variés que l'aérien, l'hôtellerie ou la location courte durée. Un peu plus d'un tiers d'entre eux est chargé aujourd'hui de suivre et de proposer des moyens pour réduire les émissions de gaz à effet de serre liées à la politique voyages de leur entreprise.
-----------------------	--

	<p>58 % des gestionnaires de voyages s'occupent désormais de problématiques autour de la sécurité des voyageurs, une tendance apparue après les attentats du 11 septembre 2001 et qui trouve son prolongement aujourd'hui avec les risques de pandémie liée à la grippe porcine.</p>
<p>Voucher</p>	<p>Mot anglais qui désigne un titre permettant d'obtenir des prestations dans les hôtels, les restaurants ou la location de voitures. Ces services peuvent être payés d'avance ou non selon les prestataires. Synonymes en français : "Bon de réservation".</p>
<p>Outil de réservation en ligne ou self booking tool (SBT)</p>	<p>Solutions logicielles permettant de mettre en relation des acheteurs, des gestionnaires de voyages et des fournisseurs. Objectif étant de mieux contrôler leur budget voyages, d'introduire des règles et d'automatiser tout le processus de déplacement (4 éditeurs principaux se partagent ce marché : KDS, Amadeus eTravel Management, Travelgoo et Get There).</p> <p>Avantages multiples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • allègement du temps passé sur le reporting des notes de frais, • transfert automatique des données et des mises à jour des informations sur le profil des voyageurs, • diminution des saisies manuelles sur les données de déplacement, etc. <p>Nécessité d'un audit pour choisir un SBT en phase avec sa politique voyages.</p> <p>Deux types d'outils de réservation en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le premier, <u>«dédié»</u> ou «en nom propre», est sélectionné directement par l'entreprise, licences à son nom, coût d'acquisition de la solution généralement important • Le deuxième type d'outil, dit <u>«mutualisé»</u>, est généralement proposé par les agences de voyages et acheté pour un nombre donné de voyageurs, offre convenant aux entreprises ayant une majorité de trafics simples, coût de cette solution partagé par de multiples clients évoluant sur la même plateforme avec une fréquence de mise à jour beaucoup plus faible. <p>Limites à ces 2 outils : pas de gestion, par exemple, des voyages complexes en avion comportant plusieurs correspondances ; grandes chaînes d'hôtellerie accessibles via les outils en ligne, mais pour de nombreux indépendants non, d'où survie de l'utilisation du off line.</p> <p>Selon une étude du CWT Travel Management Institute, réalisée en 2006, les entreprises peuvent ainsi réduire leurs dépenses voyages jusqu'à 10% par des économies sur les billets d'avion et sur les coûts de réservation avec un retour sur investissement, qui repose sur le taux d'adoption, d'environ 12 à 18 mois.</p>

--	--

B/ La forme du marché

Le CMP, et le décret n°2007-1850 du 26 décembre 2007 définissent plusieurs procédures de passation des marchés publics en fonction de seuils financiers :

Marchés formalisés	Marchés dont le montant >133 000€HT ou 206 000€HT pour les marchés pluri annuel sur la durée d'exécution (sauf pour les services de l'article 30 étant des MAPA quel que soit leur montant selon l'article 30 I, seul formalisme imposé publier un avis d'attribution si montant > 206 000 €HT avec CAO pour les CT selon article 30 II 2° et 3°)
Marchés à procédure adaptée (MAPA)	Marchés dont le montant <133 000€HT ou 206 000€HT (ou 5 150 000€HT en travaux) sauf cas des services de l'article 30

Pour déterminer l'appartenance d'un marché à l'une ou l'autre des catégories mentionnées aux articles 29 et 30 du CMP, il faut effectuer une vérification en référence aux catégories de services énumérées dans les annexes II A et II B de la directive 2004/18/CE. Ces annexes renvoient à la nomenclature CPV. Or les codes de la nomenclature qui nous intéressent relèvent de l'annexe II B et donc de l'article 30 du CMP.

L'article 27 du CMP nous indique que pour les marchés de fournitures et services, il est procédé une estimation de la valeur totale des fournitures ou des services qui peuvent être considérés comme homogènes en raison de leurs caractéristiques propres ou de leur unité fonctionnelle. En référence à une nomenclature européenne dite CPV (Common Procurement Vocabulary) qui constitue le vocabulaire commun (55110000-4 services d'hébergement hôtelier, 63520000-0 services d'agences de transport), ou à celle issue du code 2001 si elle a été conservée ou encore une nomenclature propre, il s'agit dans notre cas d'espèce des services d'hébergement hôtelier, et d'agences de transport.

La valeur à prendre en compte est dans le cas d'un marché d'une durée inférieure ou égale à un an conclu pour répondre à un besoin régulier, la valeur totale estimée sur un an. Au-delà, il convient de prendre en compte la valeur estimée sur la durée d'exécution tous lots confondus (si l'allotissement a été retenu).

Il est entendu par forme du marché, marché simple (prix forfaitaire) ou marché fractionné (prix unitaire). Cela est déterminé par le choix entre prix unitaire et prix forfaitaire.

L'article 17 du CMP définit les prix unitaires c'est-à-dire applicables aux quantités réellement livrées ou exécutées, et les prix forfaitaires appliqués à tout ou partie du marché quelles que soient les quantités livrées ou exécutées.

Pour les prestations qui nous intéressent, l'utilisation des prix unitaires est la seule solution.

Marché fractionné ou à bons de commande	Article 77 du CMP	Avec mini et maxi ou sans mini ni maxi, ou simplement mini ou maxi Pas de négociation ni de remise en concurrence préalable Durée maxi 4 ans
--	-------------------	--

Dans le cadre d'un marché à bons de commande, il y a un engagement sur le minimum. Or en théorie on ne peut pas toucher ce minimum. La solution semble donc de ne pas indiquer de minimum mais uniquement un maximum ou alors rien.

Le décret n°2008-1334 du 17 décembre 2008 (article 66) a confirmé le principe posé par la jurisprudence (CE 24 octobre 2008 « UGAP » et « Artois » n°314499 et 313600) : marchés à bons de commande avec minimum et maximum, sans minimum ni maximum, avec seulement minimum ou seulement maximum. La condition posée par la jurisprudence en cas de non indication du minimum et du maximum est de remplir le formulaire d'avis d'appel public à concurrence (AAPC), rubrique « quantité ou étendue globale » en y mentionnant à titre indicatif et prévisionnel les quantités (ou valeur) ou les éléments permettant d'en apprécier l'étendue. Autrement dit, une estimation financière des dépenses et/ou des quantités (annuelles) pour notre cas d'espèce doit être fournie dès l'AAPC (et un éventuel rappel dans le règlement de la consultation RC). Il est à noter que la réforme du CMP n'a pas modifié l'article 27 VI selon lequel si aucun montant maximum n'est mentionné, la procédure est forcément une procédure formalisée (quid des services de l'article 30 pour lesquels il n'y a pas de procédures formalisées quelque soit le montant ?).

En MAPA, l'intérêt d'une telle procédure est de pouvoir introduire la négociation dans le respect des principes généraux de la commande publique. Si la valeur estimée sur la durée d'exécution est > 90 000€HT, le seul formalisme va se limiter à une publicité au BOAMP. En revanche, il n'y a pas de délai de remise des offres, pas de CAO obligatoire pour les collectivités territoriales (CT) et rien pour l'Etat et les établissements publics (décret n°2008-1355 du 19 décembre 2008 en ses articles 15 à 18). Il est bien entendu que le recours à une telle procédure ne doit avoir pour fin d'échapper aux seuils de procédure.

Le CMP version 2006 a érigé au rang de principe l'allotissement (article 10) :

Principe = allotissement	Exceptions limitatives : <ul style="list-style-type: none"> - risque de restriction de la concurrence - risque de difficulté technique - justification économique
---------------------------------	--

Un allotissement est possible pour ce type de marché.

Il peut être le suivant :

- réservations hôtelières
- acquisition de titres de transport

L'allotissement dans le cas d'espèce n'est pas forcément rentable d'un point de vue économique.

Il peut être prévu un lot unique, ce qui a l'avantage d'aboutir à un seul prestataire pour le PA sauf en cas de groupement d'entreprises (dans ce cas le choix de ne pas allotir perd de son sens). Certains PA optent pour un lot unique sachant que cela doit être justifié dans le rapport de présentation, et peut être soulevé par le contrôle de légalité ou par le contrôleur financier.

Le groupement de commandes (article 8 du CMP) est également envisageable. En effet, s'agissant de besoins standards et homogènes, il est possible de profiter d'un effet volume pour diminuer les prix. La seule contrainte est d'établir en amont de la procédure de marché public une convention de groupement liant les différents PA.

C/ La rédaction des clauses contractuelles

Les clauses à caractère administratif et à caractère technique sont abordées ici, dans un unique document (cahier des clauses particulières : CCP).

Seuls les aspects particuliers au déplacement professionnel sont traités. Il s'agit d'examiner ce qui fait la singularité de tels marchés.

Objet des clauses	Contenu des clauses
Obligations des parties	<p>Obligations du titulaire</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Soumission à une obligation de résultat dans l'exécution des prestations. ● Objectif de réaliser des économies par négociation et recherche systématique des meilleures offres. ● Engagement à tenir le PA informé de manière régulière sur l'exécution des prestations ● Mission de conseil pendant toute la durée d'exécution du marché, de l'avertir de toute difficulté qu'il pourrait percevoir et de manière générale d'assurer toutes les actions utiles et nécessaires à la réalisation des prestations qui lui sont confiées en respectant les points suivants : <ul style="list-style-type: none"> - donner au PA les préconisations détaillées de l'environnement nécessaire à la mise en œuvre du marché et s'assurer en temps utile de sa conformité, notamment en ce qui concerne le matériel informatique, les réseaux, les systèmes d'exploitation et les logiciels ou progiciels ; - conseiller le PA sur tout choix ou toute demande effectué(e) par l'établissement dont il aurait connaissance et qui pourrait affecter les objectifs du marchés ou avoir une incidence sur ses conditions de réalisation ; - alerter de manière motivée le PA sur tout événement dont le mandataire a connaissance, pouvant affecter les engagements visés par le présent marché, y compris si cet événement est imputable au PA, qui peut avoir un impact sur celui-ci ; - tenir le PA informé de toute évolution ou incident dont il aurait connaissance dans le cadre du marché, qui pourrait en affecter l'intérêt général en proposant toute solution appropriée ; - tenir le PA informé des conditions de compatibilité des différentes versions des outils logiciels et progiciels et, de manière générale, des évolutions affectant les développements ; prendre les mesures qui s'imposent en conséquence ; - mettre en œuvre des solutions d'optimisation concernant les choix fonctionnels, les techniques de développement, de paramétrage et l'organisation du déploiement ; - signaler dans tous les documents ou informations techniques qui lui seront communiqués par le PA dans le cadre de l'exécution du marché, les incohérences, anomalies ou oublis, qui lui paraissent affecter le marché. <ul style="list-style-type: none"> ● Formulation par écrit des recommandations et informations qu'il est tenu de fournir au PA <p>Obligations du PA</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Engagement du PA dès la notification à : - désigner un représentant, avec pouvoir

	<p>décisionnaire, chargé de suivre les prestations et de coordonner ses relations avec le titulaire. En cas de défaillance de l'interlocuteur, le PA s'engage à pourvoir à son remplacement dans les plus brefs délais;</p> <ul style="list-style-type: none"> - remplir son devoir d'information, et notamment fournir toutes les informations et documents lui paraissant nécessaires à la bonne réalisation des prestations; - faciliter la tâche du titulaire lors de la prise de connaissance des spécificités de le PA ; - signaler, par tout moyen approprié, et confirmer par écrit, dès qu'il en aura connaissance, tout événement ou évolution nécessitant une intervention du titulaire entrant dans le champ d'application du présent marché. <ul style="list-style-type: none"> • Plus généralement, engagement du PA à maintenir tout au long de l'exécution des prestations, une collaboration active et régulière avec le titulaire.
<p>Contenu des prestations</p>	<p>Description générale des prestations et conditions d'exécution</p> <ul style="list-style-type: none"> •Prestations attendues concernant les réservations hôtelières portant sur : <ul style="list-style-type: none"> - la réservation des nuitées d'hôtels pour les déplacements en France et à l'étranger, le cas échéant leur annulation ou modification ; - le paiement direct par le titulaire des hôteliers pour les déplacements en France et à l'étranger. •Prestations attendues concernant l'acquisition de titres de transport portant sur : <ul style="list-style-type: none"> - la réservation, l'émission et la livraison de titres de transport aérien ferroviaire et maritime, le cas échéant leur annulation ou modification, pour les déplacements nationaux et internationaux ; - le paiement direct par le titulaire des billets pour les déplacements en France et à l'étranger ; - la location de véhicules ; - les autres services associés (demandes de visas, assurance rapatriement...). <p>Description des services attendus pour les réservations hôtelières</p> <p>Engagement du titulaire à proposer et à réserver un hébergement hôtelier aux personnels du PA en mission</p> <p><u>Service de réservation traditionnelle (off-line)</u></p> <p>Obligation de proposer aux agents du PA, les hôtels se trouvant à proximité de leur lieu de mission avec la définition de plafonds autorisés pour le prix des nuitées (par ex chambre simple 90€ et double 110€ hors frais de gestion).</p> <p>Pour chaque demande de devis relatif à une réservation d'hôtel, identification de tous les hôtels disponibles dans le catalogue constitué pour le PA</p>

dans un périmètre de 30mn en transport en commun autour du lieu de la mission (par exemple).

Engagement à rechercher systématiquement les tarifs les plus bas applicables.

Communication ensuite par téléphone, fax ou mèl, pour les prestations faisant l'objet de concurrence, l'offre la plus économique, proposition répondant au critère unique du tarif le plus avantageux.

Prestations proposées par le titulaire pour la prestation relative à l'hébergement comprenant un confort minimal (salle de bain privée...).

Dans le cas où un hôtel ne répondrait pas au confort minimal requis tel que défini dans l'annexe du CCP « Politique voyage du PA » ou dans le cas d'insatisfaction remontée à plusieurs reprises par les agents du PA (au minimum deux), l'hôtel doit être immédiatement retiré du catalogue.

Proposition de devis devant répondre au seul intérêt du PA, celui-ci se réserve le droit de contrôle sur les tarifs proposés.

Echanges entre le titulaire pour la prestation relative à l'hébergement et le demandeur effectués par téléphone, télécopie, mèl ou courrier dans le respect du délai décrit ci-dessous.

Délai de proposition au gestionnaire ou chargé de voyage (proposition conforme pour la destination de la mission) limité 48h ouvrées à compter de la date de la demande de devis.

Service de réservation *off-line* accessible au minimum du lundi au vendredi de 8H00 à 19H00, par téléphone, mèl ou fax.

Engagement à maintenir un mode d'échanges *off-line* sur toute la durée du marché.

En cas d'impossibilité de la part du titulaire pour la prestation relative à l'hébergement de fournir les prestations demandées, celui-ci doit fournir une attestation pour la prestation relative à l'hébergement du marché national (copie d'écran, par exemple) ou international.

Procédure particulière mise en place au bénéfice des personnes à mobilité réduite afin de répondre au mieux à leurs contraintes.

Service de réservation en ligne (*on-line*)

Propositions affichées sont présentées dans un ordre qui privilégie les tarifs les plus économiques en tenant compte des conditions tarifaires particulières consenties au PA

Pour toute demande de réservation dites urgente (le jour même), le service *off-line* proposé aux agents. Pour les réservations hôtelières à l'étranger, pas d'exigence de service en ligne.

Système fournissant aux utilisateurs l'accès à tous les hôtels disponibles en France, classés par ordre de prix croissant avec possibilité de pré-réserver en ligne puis de valider par une réservation ferme.

Propositions affichées reflétant l'intégralité de l'offre disponible sur le marché. En tenant compte des conditions tarifaires particulières consenties au PA

Solution proposée dédiée, paramétrable et personnalisable par le PA, mettant en œuvre une architecture de type client léger (web), accessible depuis les principaux navigateurs (*a minima* Firefox et Internet Explorer, sur plateforme Macintosh et Windows).

Hébergement et maintenance de la solution intégralement assurés par le titulaire pour la prestation relative à l'hébergement ou l'un de ses sous-traitants

Accès au système limité de façon sécurisée aux utilisateurs habilités, désignés par le PA.

Chaque utilisateur associé à un profil personnel contenant des informations le concernant.

Données de ces profils confidentielles et ne pouvant être communiquées à un tiers. stockage et l'accès à ces données sécurisés. outils de réservation satisfaisant aux exigences de la CNIL en apportant les différentes preuves (déclaration à la CNIL, récépissé de la déclaration).

Liste des profils et les informations de base fournies par le PA aux titulaires lors de la phase d'initialisation sous la forme d'un fichier dans un format compatible avec une base de données (csv ou xml).

Possibilité de mise à jour automatique au quotidien des profils

Possibilité de mettre en place à processus de validation ou des niveaux de validation

Délivrance des vouchers

Confirmation de la réservation de l'hôtel par un bon de réservation (voucher) envoyé à l'agent

Lors de l'acceptation de la proposition de réservation délai de 24 h maximum pour le titulaire pour émettre le voucher dans le cas de la réservation on-line.

En cas d'urgence, c'est-à-dire d'une réservation souhaitée pour le soir même, engagement à transmettre le voucher dès réception du bon de commande du PA.

En aucun cas, remboursement direct des nuitées à l'agent.

Gestion du suivi de la commande et notamment ses éventuelles modifications par hôtel (report, annulation, etc...).

Description des services attendus pour l'acquisition des titres de transport

Identification par le titulaire tous les moyens de transport disponibles sur le marché, leurs conditions tarifaires et leurs horaires respectifs, tant auprès des transporteurs ferroviaires que des compagnies aériennes traditionnelles (FSC) et compagnies à bas coût (« *Low cost companies* », LCC).

Engagement à rechercher systématiquement les tarifs les plus bas applicables y compris parmi les offres promotionnelles des transporteurs.

Mêmes conditions que l'hébergement

Propositions en réponse aux demandes de devis sont transmises au PA dans un délai maximum de 48 h ouvrées, et engagement à traiter les demandes urgentes (départ sous 24h) immédiatement.

Service de réservation *off-line* accessible au minimum du lundi au vendredi de 8H00 à 19H00, par téléphone, mèl ou fax.

Engagement sur un taux moyen de prise d'appels téléphoniques d'au moins 90% par semaine et d'une durée moyenne d'attente téléphonique inférieure à 60 secondes.

Obligations de conseil comme pour l'hébergement

Pour les voyages à l'étranger, information du demandeur sur les formalités à accomplir (visa) et plus généralement des conditions particulières à satisfaire (vaccination, ...), informations tenant compte des données personnelles indiquées dans le profil de chaque agent : date de validité du passeport, passeport à reconnaissance optique...

Rôle de conseil assuré de façon permanente.

Cartes d'abonnements (aériennes ou ferroviaires) doivent être proposées systématiquement par le titulaire dès lors qu'un voyageur fréquente suffisamment les transports, et listing les grands voyageurs afin de leur proposer les différentes cartes.

Traitement des réservations pour les personnes à mobilité réduite comme pour l'hébergement

Dans tous les cas prévus par les transporteurs, proposition de l'utilisation de billets électroniques et

	<p>avec pour leur transmission le numéro de dossier correspondant à la commande et l'adresse électronique indiquée pour confirmation de l'émission du billet.</p> <p>En cas de demande de livraison du billet « papier » ou sa mise à disposition, le lieu de livraison ou de mise à disposition précisé sur le bon de commande, au moment de la réservation.</p> <p>Titres de transports émis au plus tard 48h ouvrées après réception de la confirmation de réservation <i>off-line</i> (bon de commande du PA).</p> <p>Pour les départs sous 24h, engagement du titulaire à émettre les titres de transport dès réception du bon de commande du PA.</p> <p>Conditions de modification et d'annulation précisées pour chaque billet émis.</p> <p>Tout changement de réservation après l'émission du billet suppose la transmission d'un nouveau bon de commande.</p> <p>En aucun cas, remboursement en direct à l'agent.</p> <p>Prise en compte des avantages dont l'agent bénéficie à titre personnel (carte famille nombreuse, abonnement...), information lors de la demande de propositions.</p> <p>Obligation d'effectuer, tous les semestres, un état des plus grands voyageurs éligibles aux cartes d'abonnement et autres formules d'avantages, ce qui sous entend prise en de charge de la gestion des cartes d'abonnements nominatifs et collectifs.</p> <p>Assistance comme pour l'hébergement</p>
<p>Sécurité des voyageurs</p>	<p>Proposition d'un système proactif quant à la sécurité des voyageurs : information sur les pays à risque, mise à jour des compagnies aériennes blacklistées.</p> <p>En cas d'indisponibilité sur les vols ou trains demandés, en cas de grèves ou autres incidents, engagement à inscrire le demandeur sur une liste d'attente et/ou lui proposer un horaire ou un moyen de substitution.</p> <p>Indication des moyens dont il dispose pour assurer un service d'assistance aux voyageurs en cas de difficultés rencontrées avant ou pendant le voyage.</p> <p>En cas de défaillance temporaire d'une agence ou d'un correspondant, engagement de mise en œuvre tout moyen nécessaire à l'exécution des prestations en cours de traitement.</p> <p>Précision dans son offre les prestations d'assistance aux voyageurs, et des modalités d'information de</p>

	<p>tout voyageur du PA sur les prestations d'assistance.</p> <p>Information également sur les assurances complémentaires souscrites par le PA pour la sécurité des agents en mission à l'étranger (données qui seront transmises au titulaire pour la prestation relative au transport du présent marché) et des éventuelles recommandations en matière de sécurité, dont la liste des pays interdits ou à risque</p> <p>Tenue à jour la liste des pays jugés à risque (sécurité, risque sanitaire...) et conseil de l'agent sur les coordonnées de l'ambassade ou consulat le plus proche....</p> <p>Engagement à pouvoir localiser les agents ayant recours à ses services à tout moment, à la demande du PA</p>
Gestion de projet	<p>Formation et assistance à la mise en oeuvre</p> <p>Aide prévue au paramétrage des solutions techniques et à leur déploiement auprès de tous les utilisateurs désignés par le PA</p> <p>Engagement à former les administrateurs du PA et à assurer une assistance téléphonique et/ou par courrier électronique à destination de l'ensemble des utilisateurs pendant toute la durée du marché.</p> <p>Documentation</p> <p>Phase de mise en œuvre comme la phase d'utilisation des services du titulaire <i>on-line</i> ou <i>off-line</i> documentées en fonction des différents profils d'utilisateurs (guide de l'agent en mission guide d'utilisation des services <i>on-line</i>...)</p> <p>Fourniture d'un « kit de formation » (supports de formation et plaquettes récapitulatives)</p> <p>Documentation mise à jour par le titulaire en fonction des évolutions éventuelles.</p>
Dérogations au CCAAG-FCS	- Mentionner les dérogations article par article

Les dispositions de l'article 2 de l'arrêté du 28 août 2006 fixant « la liste des documents et des renseignements » permettent de demander au niveau de l'enveloppe candidature l'habilitation à exercer une profession par exemple autorisation administrative...

Au niveau des pièces candidatures (pour le lot titres de transport), il est préconisé d'exiger la licence d'agent de voyages délivrée par la préfecture du département du lieu d'implantation du siège social ou, en région Ile de France, par la préfecture de la région en application du Code du tourisme.

Concernant la sélection des offres, la pondération étant la règle on peut imaginer un système privilégiant l'aspect technique : coefficient 60 pour la valeur technique et coefficient 40 pour le prix.

Critères de sélection des offres	Valeur technique appréciée en fonction des éléments du cadre de mémoire technique (détaillé ci-dessous)
	Prix unitaires des prestations

Enfin la notation peut se faire sur un modèle distinguant qualité des prestations et le volet financier.

Le système de notation applicable pour comparer la qualité des propositions est le suivant :

- pour chaque critère, une note est attribuée, sur la base du référentiel ci-dessous :

- 1 = mauvais
- 2 = acceptable
- 3 = bon
- 4 = excellent

- chaque note est pondérée par le coefficient indiqué précédemment;

- le total des notes pondérées donne la note finale.

La formule suivante est appliquée pour comparer les offres financières (sur la base d'une simulation s'il s'agit de prix unitaires) :

Note du candidat : $NM \times (T1/T2)$

NM= note maximale

T1= tarif du candidat ayant proposé l'offre tarifaire la plus intéressante

T2= tarif du candidat proposé dans son offre

Il est également recommandé d'insérer dans le DCE, un cadre de mémoire technique (récapitulatif des points que doivent développer les candidats), servant de support pour l'analyse des offres et leur comparaison.

Les éléments indispensables du CMT sont :

Organisation du candidat	<ul style="list-style-type: none"> • répartition des rôles (interlocuteur commercial, équipe dédiée ou non, en local ou national, référent marchés publics et/ou facturation...) • flux de réservation (schémas du circuit de circulation de l'information entre les acteurs en retraçant l'ensemble des étapes d'une réservation)
Précisions de l'offre « titres de transport »	<ul style="list-style-type: none"> • précision des moyens et des compagnies de transport, des accords tarifaires préférentiels dont il dispose avec les compagnies aériennes. • précision des techniques et moyens utilisés lors de la réservation « off-line » de billets, de la technique et les outils utilisés pour l'émission des billets, des délais de livraison des billets, ainsi que le mode de livraison ou de mise à disposition des billets, de ses modalités de gestion des annulations et des avoirs : délais requis, modalités, le cas échéant pénalités, des dispositions mises en œuvre pour la délivrance des billets en urgence, du fonctionnement du service de réservation de l'agence de voyage (profils voyageurs, d'où provient le profil voyageur...), des effectifs et l'organisation de son plateau de réservation, du

	<p>fonctionnement de sa ou ses plates-formes de réservation « off line », des horaires de disponibilité de son service d'assistance aux agents</p> <ul style="list-style-type: none"> ● précision des moyens utilisés et des procédures mises en œuvre pour assurer la qualité du service. ● précision de l'ensemble des services annexes (location de voiture, délivrance de visas, assurances...)
Outil en ligne de réservation	<ul style="list-style-type: none"> ● présentation de son outil de réservation en ligne, et de son fonctionnement avec mise en avant de ses fonctionnalités « phares » : <ul style="list-style-type: none"> ○ description des fonctionnalités ; ○ modalités de réservation ; ○ modalités de commandes ; ○ outils utilisés ; ○ émissions des billets... ● précision du niveau de sécurité des échanges et le numéro de la déclaration effectuée auprès de la CNIL ● précision du délai de déploiement de l'outil à compter de la notification...
Précisions de l'offre « hébergement »	<ul style="list-style-type: none"> ● précision de l'organisation et du fonctionnement de son plateau de réservation. ● précision des horaires de disponibilité de son service d'assistance aux agents du PA ● précision des techniques et moyens utilisés pour les réservations hôtelières. ● précision des modalités de gestion des annulations et des avoirs : délais requis, modalités, le cas échéant pénalités. ● possibilité ou non d'enrichir la liste des hôtels accessibles en ligne par <ul style="list-style-type: none"> ○ une liste d'hôtels élaborée par le PA (en fonction de la localisation) ○ une liste d'hôtels recrutés et référencés par votre agence en fonction des besoins géographiques du PA et selon les exigences tarifaires du PA ● possibilités ou non de négociations avec les chaînes hôtelières et comment ? ● disposition ou non d'accords tarifaires préférentiels avec les chaînes hôtelières dont pourrait bénéficier le PA
Outil de reporting	<ul style="list-style-type: none"> ● description des outils mis à disposition pour le PA notamment si centralisation possible des données qualitatives et quantitatives) ● précision des modalités de mise à disposition des informations statistiques : périodicité, versions consolidées, disponibilité, supports (papier, <i>on-line</i>) et formats électroniques pour intégration dans nos systèmes (CSV, XML, ...) ● précision des analyses et tableaux de bord disponibles (par exemple : liste des villes en termes de nombre de nuitées pour l'hébergement, nombre de billets pour le train, l'avion, le bateau avec détail des destinations pour l'acquisition de titres de transport ...) de façon standard et les possibilités de

personnalisation.

- description des rapports et tableaux de bord d'anomalies mis à disposition avec fourniture d'un exemple de fichier sur les anomalies (transport et hébergement)

III. Exécution du marché

Il s'agit du suivi d'exécution du marché. Cela comporte les éléments ci-dessous.

Le suivi financier peut se matérialiser par les informations fournies par le titulaire ou les titulaires.

Ces informations sont à recouper avec les extractions que l'acheteur public peut obtenir du progiciel de gestion intégrée (PGI ou ERP selon les termes anglo-saxon). Une comparaison des données est essentielle.

Selon l'article 18 du CMP le prix peut être ferme, ferme actualisable ou révisable par ajustement ou selon une formule paramétrique (sachant que le décret n°2008-1355 du 19 décembre a modifié l'article 18 V du CMP en imposant une révision de prix pour les marchés dont le délai d'exécution est > 3 mois s'ils comportent des fournitures notamment matières premières dont le prix est affecté par les fluctuations de cours mondiaux).

Il est donc proposé les modalités suivantes :

- ajustement en fonction d'une référence, tarif appliqué à l'ensemble de sa clientèle par titulaire en prenant
- ajustement en fonction d'indices connus avec une formule paramétrique.

Les prix du marché sont conclus à prix unitaires et figurent dans l'annexe à l'acte d'engagement (bordereau des prix).

Il faut distinguer les prix des réservations hôtelières et ceux de l'acquisition des titres de transport :

Réservations hôtelières	<ul style="list-style-type: none">● Contenu des prix <p>Le prix des prestations de réservations hôtelières est composé des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ le prix des nuitées➤ les frais de transaction <p>Les prix unitaires du présent marché résultent de tarifs négociés auprès des hôtels.</p> <p>Le prix de la prestation de réservation hôtelière comprend :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ la nuitée,➤ le petit-déjeuner,➤ les taxes de séjour. <p>Le prix de la chambre ne comprend pas :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ les frais personnels des agents (appels téléphoniques, consommation de boissons...) qui ne sont pas pris en charge par le PA concerné et devront être réglés sur place par l'agent. <p>Le titulaire s'engage à proposer les meilleurs tarifs disponibles ainsi que dans</p>
--------------------------------	--

	<p>la mesure du possible trois hôtels remplissant les conditions d'accessibilité et de distance décrites dans le présent document.</p> <p>Le titulaire s'engage à fournir tous les renseignements sur les services et les prix au PA</p> <p>Les frais de transaction sont ceux figurant dans le bordereau des prix (frais de réservation et frais de gestion).</p> <p>Les frais de gestion peuvent être de trois natures :</p> <ul style="list-style-type: none"> - annulation, - échange, - autres. <p>La titulaire indique dans son mémoire technique le modèle économique retenu pour le calcul de ces frais : frais fixes par nuitée réservée ou frais de gestion sur le montant des nuitées réservées.</p> <p>Il s'agit des prix liés à l'implémentation de l'outil, son paramétrage...</p> <p>● Evolution du coût des frais de transaction et de l'outil en ligne</p> <p>Les frais liés à l'outil en ligne sont fermes pour toute la durée du marché.</p> <p>Les frais de transaction des prestations sont fermes pour la première année à compter de la date de notification du marché. Ensuite, ils sont révisés à la date anniversaire selon la formule suivante :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $P = P_0 (0,125 + 0,875 (I / I_0))$ </div> <p>dans laquelle :</p> <p>P Prix révisé</p> <p>P₀ Prix d'origine du marché</p> <p>I Valeur de l'indice correspondant aux prestations d'acquisition de titres de transport, pour le trimestre précédant la date de révision.</p> <p>I₀ valeur du même indice paru pour le trimestre précédant la date limite de remise des offres.</p> <p>Les prix ainsi obtenus, valables pour la première année du marché, peuvent être révisés annuellement.</p> <p>La révision des prix doit faire l'objet d'une demande de la part du titulaire.</p> <p>Cette demande doit parvenir au PA au moins un mois avant la date effective de révision des prix. A défaut d'envoi dans le délai, la demande est prise en compte à la prochaine échéance.</p> <p>Intitulé : Indices des prix à la consommation en France</p> <p>Identifiant : 1121E services d'hébergement</p>
<p>Titres de transport</p>	<p>● Contenu des prix</p> <p>Les prix du marché sont conclus à prix unitaires et figurent dans l'annexe à</p>

l'acte d'engagement (bordereau des prix).

Ils sont composés des éléments suivants :

- les prix du titre de transport selon les tarifs IATA (International Air Transport Association) pour l'avion et selon les tarifs SNCF pour le train (prix affiché sur le billet papier)
- les frais de transaction correspondant à l'offre du prestataire (indiqués dans le bordereau des prix).

Pour l'avion comme pour le train, les prix doivent être les mêmes que ceux que le pouvoir adjudicateur peut constater sur internet.

Le titulaire s'engage dans le respect des clauses du présent document, à exécuter les prestations dans les meilleures conditions financières du marché sur l'ensemble de la billetterie à destination de la France métropolitaine, des Départements d'Outre- Mer, de l'étranger et sur les prestations accessoires.

Les prix ne peuvent être supérieurs au tarif officiel IATA ou tarif SNCF pour le train.

Le titulaire met à disposition du PA le tarif le plus bas sur la liaison intéressée en tenant compte :

- des conditions de voyages définis dans la demande de réservation
- des tarifs négociés par le titulaire auprès des transporteurs.

Il doit proposer systématiquement différentes solutions possibles (itinéraires, escales, durée etc...).

Ces prix s'entendent toutes taxes comprises, notamment taxes liées aux infrastructures de transport (structures aéroportuaires et ferroviaires).

Le titulaire doit obligatoirement fournir au PA les justificatifs des frais facturés.

Les frais de transaction facturés par le titulaire sont ceux figurant dans le bordereau des prix.

Ils comprennent l'ensemble du suivi de commande (frais de réservation et frais de gestion). Les éventuels frais de modification (annulation, échange, avoirs...) font l'objet d'une facturation à part et correspondent aux montants indiqués dans le bordereau des prix.

Aucun frais supplémentaire ne peut être facturé au PA.

Il s'agit des frais de livraison des billets, de frais de réservation d'un véhicule, des frais de transfert aéroport lieu de mission, des frais d'assistance voyageurs 24/24 heures, assurance annulation toute cause, assurance annulation simple.

L'ensemble de ces frais figurent dans le bordereau des prix.

La titulaire doit proposer les prix les plus bas. Si un agent parvient néanmoins à obtenir, à contraintes équivalentes, des prix plus économiques que ceux proposés par le titulaire, les obligations du titulaire ne sont plus considérées comme remplies, sous réserve qu'une nouvelle recherche de sa part se soit avérée infructueuse.

L'agent peut alors effectuer sa commande auprès de compagnies proposant les tarifs les plus bas. Il peut bénéficier du remboursement direct de ses frais par le PA

Le titulaire s'engage à fournir tous les renseignements sur les tarifs au pouvoir adjudicateur et à toute autre personne autorisée par le PA.

Les tarifs sont ajustés par référence aux tarifs pratiqués par les fournisseurs du titulaire (pour les transporteurs aériens, tarif IATA et pour le train, tarif SNCF).

Le titulaire s'engage à adresser un récapitulatif semestriel des tarifs négociés.

• **Evolution du coût des frais de transaction**

Les frais de transaction des prestations principales, comme ceux des prestations annexes sont fermes pour la première année à compter de la date de notification du marché. Ensuite, ils sont révisés à la date anniversaire selon la formule suivante :

$$P = P_0 (0,125 + 0,875 (I / I_0))$$

dans laquelle :

P=Prix révisé

P₀=Prix d'origine du marché

I=Valeur de l'indice correspondant aux prestations d'acquisition de titres de transport, pour le trimestre précédant la date de révision.

I₀=valeur du même indice paru pour le trimestre précédant la date limite de remise des offres.

Les prix ainsi obtenus, valables pour la première année du marché, peuvent être révisés annuellement.

La révision des prix doit faire l'objet d'une demande de la part du titulaire. Cette demande doit parvenir au PA au moins un mois avant la date effective de révision des prix. A défaut d'envoi dans le délai, la demande est prise en compte à la prochaine échéance.

Intitulé : Indices de chiffre d'affaires – Indice de valeur CVS – CJO – Transport- Agences de voyage

Identifiant : 0855339900

Détails : Base 100 en 2000.

B/ Le contrôle qualité

Les pénalités à prévoir sont les suivantes :

Pénalités	Retard dans le délai de réservation
	Retard dans le délai de livraison des billets
	Indisponibilité de l'outil de réservation en ligne
	Annulation ou changement de réservation
	Indisponibilité d'une chambre...

Le PA se réserve la possibilité d'appliquer les pénalités décrites ci-dessus en prévoyant par ex des pénalités forfaitaires (sur le montant HT de la facture) par jour de retard en cas de non respect du délai global de réservation (on-line et off-line) ou de non réponse.

Les titulaires pour les prestations relatives au transport et à l'hébergement du présent marché fournissent au PA les données statistiques qui leurs sont propres.

Il est possible de dresser une liste des données à suivre :

- taux d'adoption du ou des outils *on-line* par rapport au service traditionnel ;
- bilan des économies réalisées, par comparaison entre les tarifs de référence et les tarifs appliqués, et par nature d'économies réalisées ;
- bilan du respect de la politique voyage du PA et notamment les motifs des refus de la proposition économiquement la plus avantageuse ;
- bilan du respect des accords tarifaires obtenus auprès des transporteurs, loueurs de véhicules, hôteliers
- éléments figurant au I B/...

Cette liste n'est pas exhaustive, et peut être complétée par d'autres points permettant de connaître avec précision le besoin du PA.