

MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

INSTITUT D'ADMINISTRATION DES ENTREPRISES DE PARIS
(IAE de Paris)
21, rue Broca – 75240 – Paris cedex 05

Services d'agence de voyages

Date et heure limites de réception des offres

20 juin 2016 à 12h

**Cahier des clauses techniques particulières
Appel d'offres "Ouvert" n°2016MSSVOYAG04**

Le présent marché est passé en application de l'ordonnance 2015-899 du 23 juillet 2015 et du décret 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

SOMMAIRE

1 - Objet et étendue de la consultation

1.1 Objet de la consultation

1.2 Etendue de la consultation

1.3 Durée du marché

2 – Exécution du marché

3 – Modalités de mise en œuvre des prestations

3.1 Commandes

3.2 Livraison des titres de transport

4 – Définition des besoins

4.1 Service clientèle

4.2 Documentation – information

4.3 Service minimum attendu

5 - Documents demandés

6 – Statistiques du marché

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

1Objet et étendue de la consultation

1.1Objet de la consultation

Le présent appel d'offres porte sur la réservation et l'émission de titres de transports ferroviaires, aériens ou maritimes, nationaux ou internationaux dans le cadre de l'organisation des missions et des déplacements professionnels des personnes prises en charge par l'IAE de Paris à l'exclusion des titres achetés directement par les missionnaires et dont le remboursement s'opérera dans le cadre des frais de déplacement des fonctionnaires (décret 90-437 du 28/05/1990).

1.2Etendue de la consultation

Le présent **appel d'offres « Ouvert »** est soumis aux dispositions des articles 67 et 68 du décret 2016-360 relatif aux marchés publics.

Cette consultation sera passée en application des articles 78 à 80 du décret cité ci-dessus relatifs aux bons de commande.

Le montant minimum est fixé à 140 000€HT.

Les bons de commande ou devis acceptés seront notifiés par le pouvoir adjudicateur au fur et à mesure des besoins.

1.3Durée du marché

Le marché est exécutoire dès sa notification à l'opérateur économique retenu ou au groupement d'opérateurs économiques retenus. Sa durée initiale est d'un an à compter de sa notification.

Il pourra être renouvelé tacitement par période d'1 an sans que la durée totale, reconduction comprise, ne puisse excéder 4 ans.

2Exécution du marché

Les demandes sont faites au fur et à mesure que le besoin naît et font l'objet de bons de commande.

Dans le cas où une ou plusieurs prestations supplémentaires seraient nécessaires pour l'organisation du voyage, un devis sera émis par le titulaire à la demande de l'IAE qui devra l'approuver avant toute émission de bon de commande. Il est ici précisé qu'il sera recouru à ces prestations à titre exceptionnel.

Le titulaire doit s'assurer que les bons de commande ou les devis sont bien signés par les personnes habilitées. Une liste comportant les noms desdites personnes sera communiquée au candidat retenu à la signature du contrat.

Seuls les bons de commande signés ou les devis acceptés par la personne responsable du marché ou ses représentants dûment habilités pourront être honorés par le titulaire. Toute prestation effectuée sans l'établissement d'un bon de commande restera à la charge du prestataire, sans recours contre l'IAE.

L'IAE notifiera les bons de commandes ou devis acceptés par fax ou par courriel. Ceux-ci seront exécutoires le jour même de leur réception par le titulaire du marché sauf stipulation contraire indiquée dans le bon de commande.

IMPORTANT : sauf indication contraire de la personne publique, les transports ou voyages devront avoir Paris comme point de départ ou d'arrivée.

3 Modalités de mise en œuvre des prestations

3.1 Commandes

Les services de l'IAE feront une demande de cotation auprès du titulaire par téléphone, fax ou courriel en indiquant notamment les renseignements suivants :

- Référence du marché : 2016MSSVOYAG04
- nom et prénom du bénéficiaire
- lieu de départ et destination finale
- dates et heures de départ et d'arrivée souhaitées
- contraintes éventuelles à respecter
- numéro de la carte d'abonnement, le cas échéant

Ce dernier communiquera, dans les délais indiqués en annexe à l'acte d'engagement, toutes les caractéristiques de la prestation proposée à savoir :

- le nom de la compagnie de transport
- les dates et heures de départ et d'arrivée
- le cas échéant, le nombre et la durée des escales
- les frais d'annulation et de modification
- le prix HT et TTC du transport et ses conditions d'application
- le prix HT et TTC des frais de service. Ces frais sont indiqués en annexe à l'acte d'engagement.

L'agence de prestations de voyages s'engage à proposer à la personne publique les meilleures offres tarifaires des transporteurs du marché (compagnies aériennes...) au moment de la commande dans un délai minimum de temps.

3.2 Livraison des titres de transport

Dans la gestion de la billetterie courante, les billets seront livrés dans un délai maximum de 4 heures suivant l'enregistrement de la commande. A cet effet, la livraison de billets électroniques via les messageries des missionnaires devra être privilégiée avec en copie obligatoire le service des missions.

Si ce délai ne peut être respecté, notamment pour des raisons techniques, le délai dérogatoire devra être précisé dans le devis.

Pour les personnalités invitées, la mise à disposition des titres de transport pourra être assurée soit sur le lieu de départ (aéroport, gare), soit ils seront livrés à domicile au plus tard la veille du départ. Si le titulaire est dans l'impossibilité d'assurer tout ou partie des prestations qui lui sont demandées dans les délais impartis, il doit en aviser l'IAE de Paris.

4 Définition des besoins

Les prestations devront être conformes aux stipulations du marché (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du marché).

4.1 Service Clientèle

L'agence désignera dans son entreprise un correspondant (contact commercial) de l'IAE de Paris et, au cas où ce dernier soit absent, un suppléant dont il communiquera **par écrit, les noms et prénoms**. Elle donnera également le(s) numéro(s) d'appel direct de ce correspondant et de son suppléant ainsi que leurs adresses électroniques.

4.2 Documentation – Information

L'agence fait bénéficier l'IAE de Paris de son savoir-faire et de son professionnalisme dans le secteur du voyage de façon à fournir toutes informations utiles en relation avec les déplacements professionnels notamment : visas, vaccins, aéroports fermés, lignes supprimées, promotions tarifaires etc...

Elle fournira également des informations sur les réseaux d'hôtel (implantation, catégorie, tarifs etc ...)

4.3 Service minimum attendu

Le titulaire devra assurer les tâches suivantes :

A) Après entretien téléphonique préalable sur les possibilités de réservation concernant la mission projetée, **réception des intentions de commandes** par fax, courrier, téléphone ou courrier électronique.

B) **Recherche des meilleurs tarifs** pour :

- Les demandes de cartes d'abonnement ou formule équivalente
- Les transports ferroviaires, aériens, maritimes et en autocar sur les lignes nationales et internationales
- Les locations de véhicules
- Obtention de cartes de réduction auprès des prestataires de services.
- Les locations hôtelières (réservation de chambres d'hôtel avec ou sans restauration).

Il est recommandé que l'hébergement des agents concernés s'effectue dans des hôtels répondant à des critères de confort au moins équivalent à ceux de la catégorie classée 2 étoiles en métropole. Le choix entre plusieurs hôtels sera proposé.

- Les forfaits transport/hôtel
- Les tarifs de groupe

C) Le titulaire devra faire bénéficier l'IAE de Paris des **tarifs préférentiels** dont il pourra disposer pour les diverses prestations de transport, mais également pour les forfaits transport/hôtel et les locations de véhicules ou les locations hôtelières.

D) Après accord du service acheteur et réception par l'agence du bon de commande établi en bonne et due forme ou devis validé par courriel, **réservation et émission des titres de transport**.

E) **Livraison des titres de transport et réservations** conformément aux modalités précisées à l'article 3.2 du présent CCTP.

F) Le titulaire assurera la **gestion complète des cartes d'abonnement ou formule équivalente** : recherche des meilleurs tarifs auprès des transporteurs, acquisition des cartes, résiliation, renouvellement.

5 Documents demandés

Les candidats devront obligatoirement renseigner les annexes à l'acte d'engagement. Ces annexes sont des documents contractuels au titre du présent marché. Elles se décomposent ainsi qu'il suit :

➤ **Annexe n° 1 : Prix des prestations**

A1.1 – Remises

A1.2 – Rabais sur le chiffre d'affaires

A1.3 - Frais d'agence

➤ **Annexe n°2 : Description de la structure mise en place par le candidat pour l'exécution de la prestation**

A2.1 – Moyen en personnel

A2.2 – Jours et horaires d'ouverture de la société

A2.3 – Moyens proposés en fonction des prestations attendues

A2.4 – Modalités de livraison

A2.5 – Délais de livraison

A2.6 – Moyens mis en œuvre par le candidat pour contrôler la qualité du service rendu.

6 Statistiques du marché

A titre d'information, la personne publique porte à la connaissance des soumissionnaires les données suivantes :

Le montant minimum annuel de la prestation est estimé à 140 000€ HT.

Les principales destinations (transport et réservations hôtelières) sont :

La France et l'Europe en transport ferroviaire et aérien

L'Asie : Chine et Inde

L'Amérique du nord : Etats-Unis et Canada