

Ville de Marseille - Mairie de Marseille

DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Service d’agence de voyage pour la Ville de Marseille – déplacements protocolaires

Numéro de Numéro de consultation: 23\_0832

Procédure de passation : Appel d’offres ouvert

Date de notification :

[Article 1 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS 3](#_Toc115774651)

[1.1 Périmètre du marché 3](#_Toc115774652)

[1.2 Interlocuteurs des parties 3](#_Toc115774653)

[1.3 Description des prestations 3](#_Toc115774654)

[Article 2 - RÉSERVATIONS DE TRANSPORT ET D’HÉBERGEMENT 4](#_Toc115774655)

[2.1 Prestations attendues 4](#_Toc115774656)

[2.2 Modalités d’exécution et délais des réservations des prestations 5](#_Toc115774657)

[2.3 Réservation en ligne 6](#_Toc115774658)

[Article 3 - PRESTATIONS ANNEXES AU TRANSPORT ET A L’HEBERGEMENT 6](#_Toc115774659)

[3.1 Réservation de salle de réunion avec ou sans restauration 6](#_Toc115774660)

[3.2 Location de véhicules de courte durée (à l'exclusion de formules d'autopartage) avec ou sans chauffeur et transport en bus à l'étranger 6](#_Toc115774661)

[3.3 Gestion des visas 7](#_Toc115774662)

[3.4 Assurance déplacement 7](#_Toc115774663)

[Article 4 - PRESTATION D’ORGANISATION D’ACCUEIL OU DE DEPLACEMENT DE DÉLÉGATION 7](#_Toc115774664)

[Article 5 - SERVICES D’INFORMATIONS ET D’ASSISTANCE 8](#_Toc115774665)

[5.1 Information 8](#_Toc115774666)

[5.2 Assistance 8](#_Toc115774667)

[5.3 Transmission des données de suivi des réservations 8](#_Toc115774668)

[5.4 Évènement particulier 8](#_Toc115774669)

# DESCRIPTION DES PRESTATIONS

## Périmètre du marché

Le marché a pour objet la fourniture de prestations de voyage pour la réservation et l’émission, la modification et l’annulation de titres de transport, notamment aérien et ferroviaire, de réservations d’hébergements hôteliers et d’émission de vouchers et de réservations de diverses prestations associées aux déplacements.

Les déplacements concernés par le présent marché sont les déplacements protocolaires réalisés individuellement ou dans le cadre de délégation par le Maire de Marseille, les élus de la Ville de Marseille, ou leurs représentants, et leurs collaborateurs, y compris des fonctionnaires. Le marché pourra également prendre en charge ponctuellement les déplacements de personnes invitées par la Ville de Marseille.

Les déplacements peuvent être effectués dans toutes les zones géographiques du monde et par tout type de transport.

A titre indicatif, les déplacements concernent majoritairement des déplacements en train à Paris, ainsi que des déplacements en Europe ou à l’international (Rome, Dakar, Montréal, Sénégal, Ukraine...).

## Interlocuteurs des parties

Pour la Ville de Marseille, la direction responsable de la gestion du marché est la Direction du Protocole au sein de la Direction Générale des Services.

Le titulaire ne traite que les demandes formulées par le personnel de la Direction du Protocole ainsi que toute personne habilitée par la Direction du Protocole.

Le titulaire renvoie vers la Direction du Protocole toute personne non habilitée qui le solliciterait direction, sauf accord écrit contraire du Directeur du Protocole ou son représentant.

Le titulaire désigne un responsable, et son remplaçant, au sein de son plateau d’affaires pour veiller à l’exécution du marché et être l’interlocuteur permanent de la Ville de Marseille pour toute demande de réservation et suivi du dossier.

Le titulaire transmettra également un numéro d’astreinte, joignable 24h sur 24, 7 jours sur 7.

Les coordonnées téléphoniques et numériques de ces deux personnes ainsi que de l’astreinte seront transmises à la ville dès la notification du marché. Elles devront avoir un pouvoir de décision pour toute réservation, modification ou annulation.

Le titulaire mettra à disposition de la Ville de Marseille une plateforme numérique de réservation disponible 24h sur 24, 7 jours sur 7.

## Description des prestations

Les principales prestations objet du présent marché sont :

- la fourniture de titres de transport nationaux et internationaux

- la réservation de chambres d'hôtel en France et à l'étranger

D'autre part, ponctuellement, dans ce cadre, la Ville de Marseille aura besoin de prestations annexes liées aux déplacements en France ou/et à l’étranger telles que (liste non exhaustive) :

- Des prestations d’organisation de déplacement comprenant la réservation du transport et de l’hébergement ;

- Des prestations de location de salles de réunion avec ou sans restauration à proximité des lieux d'hébergement avec ou sans matériels de sonorisation et/ou audiovisuels ;

- Des prestations de location de courte durée de véhicules de transport individuel ou collectif avec chauffeur ;

- Gestion des demandes de Visa ;

- Émission de cartes d’abonnements et de réduction ;

- Réservation de services personnalisés et d’accès à des salons d’attentes en aérogare notamment ;

- Assurances voyages (annulation, rapatriement, etc) ;

- Réservation de bagages supplémentaires ;

- Réservation de places de parking.

# Article 2 - RÉSERVATIONS DE TRANSPORT ET D’HÉBERGEMENT

## 2.1 Prestations attendues

Le prestataire conseillera au mieux la collectivité sur les choix de modes de transports et d'hébergement en termes de rapidité d'acheminement, de coût et de prestations de services associées. La prestation de conseil est comprise dans le prix du marché.

Plusieurs options de transports et d'hébergement doivent systématiquement être proposées à la collectivité afin qu'elle détermine la solution la plus efficiente en fonction du besoin. Le prestataire veillera à offrir un service compétitif afin d'optimiser les coûts tout en garantissant une haute qualité de prestations.

Le titulaire prendra en compte les cartes d’abonnement et/ou de réduction dont sont titulaires les voyageurs.

Pour les prestations intégrant la réservation d’un titre de transport et d’un hôtel, le prestataire proposera des solutions de transfert aéroport/gare/hôtel. Des transferts depuis la gare/l’aéroport ou l’hôtel vers tout autre lieu identifié par la Ville de Marseille pourront éga-lement être demandés. Des propositions par type de véhicules sont souhaitées pour tenir compte du nombre de voyageurs, du temps de trajet ou du lieu de destination : taxi, VTC, moto taxi, mini van. Le prestataire peut également proposer des solutions de transferts en transports en commun.

Pour toute réservation concernant plus d’une personne, le titulaire s’engage à obtenir pour le transport des sièges côte à côte et pour l’hébergement des chambres dans le même hôtel.

Transports en avion :

Pour tout déplacement en avion, le titulaire proposera systématiquement un service d'accompagnement privilégié au départ comme à l'arrivée intégrant la prise en charge du ou des voyageurs de la descente du véhicule jusqu'à l'embarquement et réciproquement au débarquement.

Le titulaire proposera également la réservation de l’accès aux salons « VIP/Affaires ».

Le titre de transport comprendra a minima l’embarquement avec un bagage aux dimensions cabines et un petit sac personnel. Le cas échéant, le titulaire réservera des bagages supplémentaires et/ou hors format.

Pour les vols moyens et longs courriers, le titulaire réservera, le cas échéant, le repas, en tenant compte des préférences alimentaires des voyageurs.

Pour les déplacements aériens en dehors de la France métropolitaine, une assurance rapatriement sera obligatoirement associée au titre de transport.

Le titulaire privilégiera la réservation de billet annulable et/ou modifiable, en renseignant les modalités de modification et d’annulation.

Le titulaire transmettra à la Ville de Marseille la proposition de déplacement intégrant les prestations susvisées en détaillant le prix de chaque prestation ainsi que les frais de gestion associés du titulaire. La Ville de Marseille validera tout ou partie de la proposition du titulaire préalablement à la réservation dans le délai d’option indiqué par le titulaire.

Le titulaire avertira la Ville de Marseille sur les délais d’enregistrement, les poids et dimensions des bagages ainsi que sur les formalités administratives et sanitaires nécessaires au déplacement (Visa, vaccins, mesure de sécurité particulière à bord ou à destination du pays, etc.).

Le titulaire proposera à la Ville de Marseille les abonnements proposés par les aéroports et/ou les compagnies aérienne permettant un accompagnement personnalisé le plus complet possible.

Transports en train

Pour tout déplacement en train, le titulaire proposera systématiquement un service d'accompagnement privilégié au départ comme à l'arrivée intégrant la prise en charge du ou des voyageurs de la descente du véhicule jusqu'au départ du train et réciproquement à l’arrivée du train avec accès aux différents services d'abonnement.

Le titulaire proposera à la Ville de Marseille les abonnements proposés par les compagnies ferroviaires permettant un accompagnement personnalisé le plus complet possible avec accès aux différents services d'abonnement.

Hôtel

La réservation intégrera la prestation du petit déjeuner.

Le titulaire privilégiera des hôtels comprenant un restaurant ou à proximité d’un restaurant.

Le titulaire renseignera sur sa proposition la distance entre l’hôtel et la destination finale du voyageur.

## 2.2 Modalités d’exécution et délais des réservations des prestations

Le titulaire doit :

- Rechercher la tarification des titres de transports et/ou des prestations hôtelières, et le cas échéant des prestations associées, la plus avantageuse en tenant compte des prescriptions du présent CCTP,

- Transmettre à la Ville de Marseille, dans un délai de 24h à compter de la demande de la Ville, une proposition de déplacement et/ou d’hébergement,

- Après validation par la Ville de Marseille, procéder à la réservation aux dates et heures demandées avec, le cas échéant, les prestations associées,

- Procéder à l‘émission du ou des titres correspondants et/ou voucher(s) et envoyer les billets et/ou vouchers sous 48 heures maximum (dimanche et jours férié inclus) à compter de la validation du déplacement par la Ville de Marseille.

- Effectuer toute démarche de modification, d’échange ou d’annulation du titre de transport et/ou du voucher (remboursement d’avoir en cas d’annulation)

Pour les demandes signalées urgentes par la Ville de Marseille, le titulaire s’engage à répondre à la demande de la Ville dans un délai de 4 heures et de procéder à la réservation et à l’émission des titres de transport et/ou voucher dans un délai de 2h à compter de la validation par la Ville de Marseille.

Les titres de transport et/ou vouchers seront délivrés au format électronique et transmis au voyageur ainsi qu’à la Direction du Protocole.

A titre exceptionnel, la Ville de Marseille pourra demander au titulaire de lui transmettre les titres de transport et/ou voucher au format papier.

## 2.3 Réservation en ligne

Le titulaire mettra à disposition de la Ville de Marseille une plateforme de réservation en ligne accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7. L’accès à la plateforme est intégré dans les prix du titulaire.

A l’issue de la notification, la Ville de Marseille transmettra au titulaire la liste des personnes habilitées à l’usage de la plateforme pour lesquelles un compte devra être créé.

La plateforme du titulaire permettra aux personnes habilitées d’effectuer les consultations et les réservations des titres de transports et prestations associées. L’agence de voyage devra être en mesure de récupérer les dossiers créés par la Ville de Marseille pour poursuivre ou modifier la réservation.

# Article 3 - PRESTATIONS ANNEXES AU TRANSPORT ET A L’HÉBERGEMENT

## 3.1 Réservation de salle de réunion avec ou sans restauration

A la demande de la Ville, le titulaire effectue la réservation de salles de réunion dans le cadre d'un déplacement professionnel.

## 3.2 Location de véhicules de courte durée (à l'exclusion de formules d'autopartage) avec ou sans chauffeur et transport en bus à l'étranger

Dans le cadre d’un déplacement, la Ville de Marseille pourra solliciter le titulaire en vue de la réservation d’une location de véhicules de courte durée, avec ou sans chauffeur ou d’un transport en bus. Le titulaire pourra également proposer des solutions de transport en commun.

Le titulaire proposera un véhicule au point d’arrivée et/ou de départ des voyageurs.

Les garanties responsabilité civile circulation, protection juridique (défense recours, …) et assistance dépannage ou remorquage seront incluses par le titulaire dans la réservation.

A chaque demande de réservation, le titulaire proposera une garantie dommages tous risques sans franchise.

Le titulaire est informé que pour les réservations de véhicule, les voyageurs ne feront pas l’avance du paiement ni ne fourniront d’empreinte de carte de crédit, notamment pour les franchises d’assurance.

## 3.3 Gestion des visas

La Ville de Marseille pourra solliciter le titulaire en vue de la gestion des demandes de visas.

A l’issue de la notification, le titulaire transmettra à la Ville de Marseille une fiche process détaillant les étapes clefs d’une demande de visa ainsi que les délais de transmissions des documents.

Le titulaire informera le voyageur de l’avancement de sa demande et l’avertira de toute difficulté dans le cadre de cette démarche administrative.

## 3.4 Assurance déplacement

La Ville de Marseille pourra solliciter le titulaire en vue de la souscription d’une assurance voyage permettant d’assurer une assistance aux voyageurs en cas de difficultés rencontrées pendant le voyage (assurance annulation toutes causes, perte de bagages, retard d'avion, correspondance manquée, rapatriement, etc).

Le titulaire transmettra au voyageur une fiche récapitulative des niveaux de garanties proposées.

# Article 4 - PRESTATION D’ORGANISATION D’ACCUEIL OU DE DÉPLACEMENT DE DÉLÉGATION

La Ville de Marseille développe des missions à l'étranger visant à se positionner sur la scène internationale, accroître son rayonnement et attractivité, et entretenir ou développer des projets de coopération internationaux. Dans ce cadre elle est amenée à organiser à l’étranger et en France des rencontres avec les acteurs locaux, des réceptions protocolaires, des présentations, des conférences et à participer à des salons, congrès ou séminaires au cours desquels elle anime un espace.

La prestation consiste à prendre en charge l'organisation de ces évènements.

Pour cette prestation, le titulaire met en concurrence les prestataires en charge de l'évènement et présente systématiquement le justificatif de la mise en concurrence et le choix du prestataire. Après mise en concurrence, le titulaire est rémunéré par application du taux de marge ou pourcentage des commissions indiqué en annexe à son acte d'engagement.

La prestation comprendra les prestations, non exhaustives, suivantes :

* Réservation des titres de transport et des hébergements des participants à l’évènement,
* Réservation de véhicule avec chauffeur ;
* Réservation des salles de réunion, d’espace de travail ou de conférence ;
* Restauration avec ou sans location de salle ;
* Espace de convivialité détente ;
* Cocktail de bienvenue et/ou clôture ;
* Rencontre avec acteurs locaux (relations publiques) ;
* Participation à des congrès, salons, séminaires ou forums ;
* Visites touristiques

# Article 5 - SERVICES D’INFORMATIONS

# ET D’ASSISTANCE

## 5.1 Information

Le titulaire informe par téléphone le voyageur ainsi que par mail en mettant la Direction du Protocole en copie des contretemps, annulation ou de tout autre élément susceptible d'impacter le déplacement.

Le Titulaire met en place un système de veille permettant la diffusion à l’attention de la Ville de Marseille, et notamment la Direction du Protocole, d’information sur les évènements, difficultés et incidents de toute nature pouvant perturber l’acheminement et/ou le séjour des voyageurs sur le territoire métropolitain, en Europe et à l’international (grèves de transporteur, catastrophe naturelle, évènement politique, etc.…).

A la demande de la Ville, le titulaire doit être en capacité de localiser, dans l’heure suivant la demande, l’ensemble des voyageurs en déplacement.

## 5.2 Assistance

Le titulaire sera le garant du privilège accordé au mode de fonctionnement « ON-LINE » et à la billetterie électronique

Le Titulaire met à disposition un service d’assistance à distance, disponible en dehors des horaires d’ouverture du plateau d’affaires du titulaire, qui assure la continuité du service 7 jours/7 et 24/24 au moyen d’un numéro téléphonique spécifique non surtaxé. Ce service d’assistance à distance est assuré en langue française uniquement.

Ce service, ouvert à la Ville, comme aux voyageurs, a vocation à résoudre les difficultés rencontrées par les voyageurs, à apporter toute modification aux dossiers en cours, voire à passer de nouvelles commandes. Ce service est en capacité d’émettre des billets d’avion et de train et d’effectuer des réservations hôtelières.

## 5.3 Transmission des données de suivi des réservations

A la demande de la Ville de Marseille, le titulaire transmet un fichier au format .xls ou équivalent recensant les informations relatives au billets et prestations associées émis, modifiés ou annulé à compter de la notification.

Le fichier comportera notamment l’identité du voyageur, le type de prestation, la date d’émission du billet ou du voucher, l’itinéraire du déplacement, le nom du prestataire (compagnie, hôtel, loueur, etc), le montant TTC du billet, le cas échéant, la classe tarifaire et les options et le numéro de la facture.

## 5.4 Évènement particulier

En cas d’évènements sportifs, culturels, historiques, festifs, la Ville de Marseille se réserve la possibilité, à titre d’exception au présent marché et à la marge, de traiter directement avec le prestataire de l’évènement afin de bénéficier des offres de package spécialement tarifées pour l’évènement.

Ces offres peuvent inclure des déplacements (avion, bus ou train), des nuits d’hôtels et autres services de voyage.

Dans tous les cas, ces offres ne sauraient dépasser les tarifs publics appliqués par le titulaire du marché.