

Livre et Lecture en Bretagne

# AGENCE DE VOYAGES

## Cahier des charges valant acte d'engagement

Date limite de remise des propositions : le 26 septembre 2024 à 16 H 00

Par email : [annie.chevalier@livrelecturebretagne.fr](mailto:annie.chevalier@livrelecturebretagne.fr)

**MARCHE PUBLIC N° 2024-01**

## I. ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

### a) Présentation de l'établissement

Livre et lecture en Bretagne est un établissement public créé par l'Etat, la Région Bretagne, les quatre départements bretons et Rennes Métropole. Structure régionale pour le livre, l'établissement favorise la coordination entre les différents acteurs de la chaîne du livre et au sein d'une même filière. Ses missions principales relèvent d'un rôle d'accompagnement des porteurs de projets, d'information des acteurs du livre et de la lecture, de centre de ressources, d'observatoire et de valorisation de la lecture publique, de l'économie du livre et de la vie littéraire. Livre et lecture en Bretagne a également développé un axe fort de travail en direction des publics dits « éloignés » du livre (prison, accessibilité, illettrisme, dyslexie, prison).

### b) L'équipe

Livre et lecture en Bretagne est composé d'une équipe de 9 personnes comprenant un directeur, une assistante administrative et de gestion et 7 chargés de mission. Le directeur ainsi que les chargés de mission sont amenés à se déplacer, en France voire à l'étranger, très régulièrement dans le cadre de réunions de travail, salons / séminaires, ...

## II. OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet de sélectionner un prestataire de services d'agence de voyages pour la recherche, la réservation et l'émission de titres de transport aérien, ferroviaire ou maritime ; la recherche, la réservation et l'émission de bons de réservation (vouchers) pour les chambres d'hôtels ; la prise d'abonnements ferroviaires ; et plus généralement les services assurés par une agence de voyages.

### a) Public concerné

Tous les agents de Livre et lecture en Bretagne, les membres des instances statutaires de l'établissement, ainsi que toutes les personnes qui concourent au fonctionnement de l'établissement.

### b) Conditions d'exécution des prestations

L'agence fait bénéficier Livre et lecture en Bretagne de son savoir-faire et de son professionnalisme dans le secteur du voyage de façon à lui fournir toute information utile en relation avec les déplacements professionnels notamment : visas, vaccins, aéroports fermés, lignes supprimées, promotions tarifaires etc ....

Livre et lecture en Bretagne informera le titulaire de ses règles propres en matière de voyage (annexe 2).

Le titulaire s'engage à informer et conseiller les agents pris en charge par l'établissement dans le cadre de leurs déplacements professionnels sur les meilleures conditions envisageables en termes de sécurité, prix et rapidité.

Il doit également fournir tout renseignement utile sur les voyages en respectant les desiderata du demandeur en termes de mission.

Il conseille l'agent sur le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse.

Il informe clairement des conséquences financières d'une annulation et les différentes options offertes en matière d'assurance des personnes (annulation, rapatriement, prise en charge des frais médicaux...).

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

Ce rôle de conseil doit être assuré de façon permanente et quel que soit le moyen choisi par le demandeur : mail, téléphone.

Les cartes d'abonnements ferroviaires doivent être proposées systématiquement par le titulaire dès lors que leur détention par un voyageur permet des économies pour l'établissement.

### **c) Profils voyageurs**

Livre et lecture en Bretagne fournira en début de contrat l'ensemble des informations personnelles de chaque voyageur (date de naissance, carte famille nombreuse, coupon fréquence, etc...) afin d'établir le « profil voyageur ».

Les profils voyageurs sont susceptibles d'être modifiés et complétés à tout moment par l'équipe de Livre et lecture en Bretagne.

Le profil voyageur devra être utilisé systématiquement pour chaque réservation sans que Livre et lecture en Bretagne n'ait besoin de redonner ces informations.

Un listing (téléphone, mail) de l'équipe de Livre et lecture en Bretagne sera fourni au titulaire au début du contrat et mis à jour au besoin.

Conformément au règlement général sur les données personnelles, toutes les données liées au « profil voyageur » :

- pourront être rectifiées ou détruites pendant la durée du marché, à l'initiative de l'agent ou de l'assistante administrative et de gestion
- devront être détruites à la fin du marché public,
- ne pourront faire l'objet d'une portabilité
- ne devront pas être utilisées pour une finalité autre que l'objet de ce marché.

## **III. PRESTATIONS ATTENDUES**

### **a) Procédure de réservation attendue**

Livre et lecture en Bretagne informera l'agence de ses besoins (dates du voyage, lieux, mode de transport,...), par mail et exceptionnellement par téléphone, concernant le déplacement projeté.

Le titulaire devra rechercher les différentes options d'itinéraires possibles ainsi que les meilleurs tarifs et proposer, par mail, l'ensemble à la personne passant commande pour qu'elle puisse faire son choix :

- Les transports ferroviaires, aériens, maritimes sur les lignes de transport régionales, nationales et internationales
- Les locations hôtelières avec petit déjeuner et taxe de séjour respectant un montant maximum prédéfini par Livre et lecture en Bretagne (cf. annexe 2).

Le titulaire devra faire bénéficier Livre et lecture en Bretagne des tarifs préférentiels dont il pourra disposer pour les diverses prestations de transport, mais également pour les hôtels.

Après accord par mail et exceptionnellement par téléphone, le titulaire fera la réservation et l'émission des titres de transport.

La livraison des titres de transport se fera par mail (e-billets, billets électroniques, vouchers) sauf autre précision express lors du passage de commande.

### **b) Prise en charge des réservations**

Pour toutes les réservations (avion, train, hôtels...) le titulaire devra prendre en charge en totalité le paiement, incluant les taxes de séjour et petits déjeuners. Le personnel de Livre et lecture en Bretagne ne pourra en aucun cas payer ces prestations.

**c) Délais d'exécution ou de livraison**

Après une demande de réservation et/ou recherche d'information effectuée par Livre et lecture en Bretagne, le titulaire s'engage à répondre dans un délai maximum de 24 h sauf en cas d'urgence dans un délai maximum de 4 h.

Le titulaire s'engage à délivrer les titres de transport directement aux adresses électroniques ou adresse postale de la personne passant commande (l'assistante administrative et de gestion) ainsi qu'au(x) voyageur(s).

**Le titulaire devra respecter les délais de livraison des titres de transport et autres documents, conformément aux engagements qu'il aura pris dans le cadre du marché et le cas échéant aux précisions figurant sur les bons de commande. Cependant, les titres de transport devront être délivrés au plus tard l'avant-veille du jour du départ, sauf cas d'urgence, où ils seront alors remis dans un délai maximum de trois heures suivant l'enregistrement de la commande.**

**d) Durée du marché**

Le marché est conclu **pour une période de 3 ans, à compter du 05 novembre 2024.**

**e) Résiliation**

Le marché pourra être résilié de plein droit, en particulier lors de retards répétés et non justifiés sur les livraisons des billets ou en cas d'erreurs répétées dans la prise de commande.

De plus, Livre et lecture en Bretagne pourra résilier le marché à tout moment avec un préavis de 1 mois, sans indemnité, par décision avec date d'effet (envoyée en recommandé avec accusé de réception), si les prestations réelles s'avéraient différentes des prestations annoncées dans l'acte d'engagement et ses annexes.

**f) Modalités de Prix.**

**Conditions générales de l'offre de prix**

Le bordereau des prix unitaires, joint en annexe n° 1, devra être détaillé et complété.

Les prix du marché sont hors T.V.A. Les factures seront réglées sur la base du TTC en fonction du taux de taxe en vigueur au moment de la facturation.

**g) Révision**

Les coûts sont définis pour 3 ans, **sans révision de prix**, sous réserve de changements et de modifications de formats d'intervention.

**h) Engagement des prestations**

Chaque prestation fera l'objet d'une demande spécifique de Livre et lecture en Bretagne. La proposition précisera les délais d'exécution, la nature ainsi que le coût de la prestation sur la base du bordereau de prix.

**i) Modalités de paiements**

Un relevé de factures mensuel regroupant l'ensemble des factures et/ou avoirs individuels des prestations demandées devra être **transmis sur CHORUS PRO.**

**j) Délais de paiement**

Les prestations, objet du présent marché, seront rémunérées dans les conditions fixées par les règles de la comptabilité publique. Le paiement sera réalisé par mandat administratif dans les trente jours suivant la réception du relevé mensuel de facturation ainsi que des différentes factures et/ou avoirs du relevé sur CHORUS PRO.

## **IV. DEROULEMENT DE LA CONSULTATION**

**a) Procédure**

**Consultation mise en ligne sur le site de Livre et lecture en Bretagne : le 27 août 2024**

**Date limite d'envoi des candidatures : le 26 septembre 2024**

**Date de début du marché : le 05 novembre 2024**

**b) Rédaction de la proposition**

Elle doit comprendre plusieurs indications :

- Le DC 1 et le DC 2 complétés et signés
- Le RIB du candidat
- L'annexe 1 et 2 dûment complétées et signées
- le présent cahier des charges paraphé, signé et daté par le représentant légal
- L'attestation de vigilance fournie par l'URSSAF
- Les précisions ou commentaires éventuels sur le présent cahier des charges, sur les prestations proposées ou sur les compétences du candidat.

**c) Critères de sélection des candidatures**

- Capacité à répondre à la prestation telle que décrite dans le cahier des charges

**d) Critères de sélection des offres**

- Prix : montant des frais d'agence HT

**e) Contact**

Annie CHEVALIER, assistante administrative et de gestion :

[annie.chevalier@livrelecturebretagne.fr](mailto:annie.chevalier@livrelecturebretagne.fr) / 02 99 37 77 57

A.....le .....

A.....le .....

Nom et qualité du signataire

Le Directeur,

Signature

Xavier PERSON

## Annexe n°1 : bordereau des prix unitaires des frais d'agence

Type de prestations	Frais d'agence (montant HT)	Conditions d'application de ces frais (par billet émis, par personne, par facture..)
<b>Ferroviaire :</b>		
Billet(s) électronique(s) /e-billet Après-vente : annulation / avoir ...		
<b>Aérien</b>		
<b>Territoire national</b> Billet d'avion sur le territoire national Après-vente : annulation / modification / réémission		
<b>Territoire européen</b> Billet d'avion sur le territoire européen Après-vente : annulation / modification / réémission		
<b>International</b> Billet d'avion à l'international Après-vente : annulation / modification/ réémission		
<b>Maritime</b>		
Billet de transport maritime Après-vente : annulation / modification		
<b>Réservation hôtelière</b>		
<b>Territoire national</b> Nuitée sur le territoire national Après-vente : annulation / modification /		
<b>International</b> Nuitée à l'international Après-vente : annulation / modification /		

A....., le .....

Signature et cachet

## Annexe n°2 : Politique de voyage

**Transport ferroviaire :** Voyage en 2<sup>nd</sup>e classe de préférence. L'établissement se laisse la possibilité de réserver des billets en 1<sup>ère</sup> classe en cas d'absence de billet au tarif 2<sup>nd</sup> classe.

**Transport aérien :** voyage en classe économique

### **Hébergement :**

Tarif nuitée d'hôtel avec petit-déjeuner :

- 180 € maximum en France
- 250 € maximum à l'étranger

Il est recommandé que l'hébergement des agents et/ou des personnes extérieures à l'établissement dont les frais de déplacement sont pris en charge par Livre et lecture en Bretagne, se fasse dans des hôtels dont les critères de confort soient au moins équivalents à ceux de la **catégorie classée 2 étoiles** en France.

A....., le .....

Signature et cachet