

DOSSIER DE CONSULTATION

POUR UN ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE

Prestations d'agence de voyage et prestations associées pour les agents partenaires du projet VARUNA_AMP en déplacement

N° 2023/RNF/02

Mode de passation
Accord-cadre à bons de commande
Conformément aux articles Article R2162-6, Article R2162-9

Date et heure limites de réception des candidatures :
« 6 octobre 2023 à 12:30 »

CE DOSSIER COMPREND :

- LE REGLEMENT DE LA CONSULTATION (RC)
- LE CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES
- LE CAHIER DES CHARGES
- LES ANNEXES

SOMMAIRE

REGLEMENT DE LA CONSULTATION	4
1 OBJET ET ETENDUE DE LA CONSULTATION	4
1.1 Objet du marché	4
1.2 Mode de passation	4
1.3 Type et forme de contrat	4
1.4 Décomposition de la consultation	4
2 Conditions de la consultation	4
2.1 Délai de validité des offres	4
2.2 Publication	4
2.3 Forme juridique du groupement	4
2.4 Variantes	4
3 Conditions relatives au contrat	4
3.1 Durée du contrat ou délai d'exécution	4
3.2 Modalités de financement et de paiement	5
4 Contenu du dossier de consultation	5
5 Présentation des candidatures et des offres	5
6 Conditions d'envoi ou de remise des plis et date limite de réception	6
6.1 Transmission	6
6.2 Langue pouvant être utilisée	6
6.3 Unité monétaire	6
7 Examen des candidatures et des offres	7
7.1 Sélection des candidatures et jugement des offres	7
7.2 Critères d'attribution :	7
7.3 Suite à donner à la consultation	7
8 Renseignements complémentaires	8
8.1 Adresses supplémentaires et points de contact	8
8.2 Procédures de recours	8
CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES	9
1 OBJET DU MARCHÉ – DISPOSITIONS GENERALES	9
1.1 Objet du marché	9
1.2 Partie contractantes	9
1.3 Domicile du titulaire	9
1.4 Durée du marché	9
2 PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ	9
2.1 Pièces particulières	10
2.2 Pièces générales	10
3 MODE DE DETERMINATION DES PRIX	10
3.1 forme des prix	10
3.2 Variation des prix	10
3.3 Enveloppe financière	10
4 MODALITES DE REGLEMENT	10
4.1 Délai global de paiement	10
4.2 Remise de la facture	10
4.3 Délai de paiement	10
4.4 Retard de paiement	10
5 PÉNALITÉS DE RETARD	10
6 ATTRIBUTION DU MARCHÉ	11
7 NOTIFICATION DE L'OFFRE RETENUE	11

8	DOCUMENTS CONTRACTUELS	11
9	LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION	11
PARTIE TECHNIQUE – CAHIER DES CHARGES		12
10	DESCRIPTIF DE LA MISSION	12
10.1	Entités concernées	12
10.2	Etendue de la prestation	12
10.3	Contrainte et duree	15
11	ANNEXES	Erreur ! Signet non défini.

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

1 OBJET ET ETENDUE DE LA CONSULTATION

1.1 OBJET DU MARCHÉ

La présente consultation (Marché n°2023/RNF/02) a pour objet la conclusion d'un accord cadre à bons de commande relatif aux prestations suivantes liées au projet VARUNA_AMP porté par Réserves Naturelles de France :

- La recherche, la réservation et l'émission de titres de transport aérien, ferroviaire ou maritime, national ou international ;
- La recherche, la réservation et l'émission de bons de réservation pour les chambres d'hôtels, en France, dans les zones précisées en annexe 1 et à l'étranger ;
- La prise d'abonnements aériens ou ferroviaires ;
- Et plus généralement les services assurés par une agence de voyage.

La référence au vocabulaire commun des marchés publics (CPV) associés à la présente consultation est : 63516000-9 Services de gestion de voyages.

1.2 MODE DE PASSATION

La procédure de passation utilisée est : la procédure adaptée ouverte supérieure à 90 000 euros HT. Elle est soumise aux dispositions des articles L. 2123-1 et R. 2123-1 1° du Code de la commande publique. Les parties contractantes déclarent expressément le connaître, s'y référer et l'accepter.

1.3 TYPE ET FORME DE CONTRAT

Le présent marché est un accord-cadre à bons de commandes mono-attributaire en application des articles L2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R.2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique. L'accord cadre sera conclu avec un montant maximum de 215 000€ HT . Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.

1.4 DECOMPOSITION DE LA CONSULTATION

Le marché n'est pas alloti en raison de la nécessaire intégration de l'ensemble des prestations attendues, qui rendrait plus complexe et plus onéreuse la mise en œuvre d'un allotissement au sens de l'article L.2113-10 du CCP.

2 CONDITIONS DE LA CONSULTATION

2.1 DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Les offres resteront valides pendant 120 (cent-vingt) jours à compter de la date limite de réception des offres. Durant ce délai, les soumissionnaires restent engagés par leur offre.

2.2 PUBLICATION

Le 15 septembre 2023 sur le site Internet RNF : <https://www.reserves-naturelles.org/rnf/appels-d-offres> et sur le BOAMP.

2.3 FORME JURIDIQUE DU GROUPEMENT

Le pouvoir adjudicateur ne souhaite imposer aucune forme de groupement à l'attributaire de l'accord-cadre.

2.4 VARIANTES

Aucune variante n'est autorisée.

3 CONDITIONS RELATIVES AU CONTRAT

3.1 DUREE DU CONTRAT OU DELAI D'EXECUTION

Le présent marché s'exécute pour une durée d'un an à compter de la date prévue dans le courrier de notification.

En application de l'article R.2112-4 du code de la commande publique, le présent marché peut-être reconductible tacitement trois fois, soit pour une durée maximale de quatre ans.

En cas de non reconduction du marché, le pouvoir adjudicateur informera par courrier recommandé, 4 (quatre) mois avant l'échéance du marché, sa décision de ne pas reconduire le marché.

Toutefois, le marché prendra automatiquement fin si le montant des prestations confiées au prestataire dépasse le montant maximum du marché.

3.2 MODALITES DE FINANCEMENT ET DE PAIEMENT

Les sommes dues au titulaire de l'accord-cadre seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes. La date de la facture ne pourra être antérieure à la date de fin de réalisation complète de la prestation commandée.

4 CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION

Le dossier de consultation des entreprises (DCE) contient les pièces suivantes :

- LE REGLEMENT DE LA CONSULTATION (RC)
- LE CAHIER DES CHARGES
- L'ACTE D'ENGAGEMENT
- LE BORDEREAUX DES PRIX (PB)
- LES ANNEXES

Le présent dossier est remis à chacun des prestataires se portant candidat et qui en aura fait la demande à RNF : comptabilite@rnfrance.org ou en le téléchargeant sur le site de RNF : <https://www.reserves-naturelles.org/rnf/appels-d-offres>

5 PRÉSENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

Les offres des candidats seront entièrement rédigées en langue française.

A l'appui de sa candidature, le candidat joindra les pièces suivantes :

- Interdictions de soumissionner
 - Le FORMULAIRE DC1 ou document équivalent, déclarant sur l'honneur que le soumissionnaire n'entre dans aucun des cas mentionnés articles L. 2141-1 à L. 2141-5 ou aux articles L. 2141-7 à L. 2141-10 du code de la commande publique. En cas de groupement le DC1 est signé par tous les co-traitants.
 - Le pouvoir du signataire pour engager l'entreprise (établi par tout moyen, notamment un extrait k-bis et/ou des délégations internes à l'entreprise)
- Capacité économique et financière
 - Le FORMULAIRE DC2 ou document équivalent comprenant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les prestations auxquelles se réfère le présent marché, réalisé au cours des trois derniers exercices disponibles. En cas de groupement il est fourni un DC2 par co-traitant. Les annexes demandées au DC2 sont fournies le cas échéant ;

Le soumissionnaire peut présenter tout moyen de preuve équivalent pour justifier de sa capacité économique et financière, s'il est objectivement dans l'impossibilité de produire l'un des renseignements demandés relatifs à sa capacité financière.

- Capacités techniques et professionnelles
 - Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du soumissionnaire et l'importance du personnel technique pour chacune des trois dernières années ;

- Une déclaration indiquant le matériel et l'équipement technique dont le soumissionnaire dispose pour l'exécution des services.
- Une présentation d'une liste des principaux services effectués au cours des trois dernières années relatives à l'objet du marché,

A l'appui de son offre, le candidat joindra les pièces suivantes :

- L'acte d'engagement (accord-cadre) (AE) dûment complété, daté et signé,
- Le bordereau des prix unitaires (BPU),
- Le mémoire technique détaillant la manière dont le prestataire envisage la mission.

L'offre, qu'elle soit présentée par une seule entreprise ou par un groupement, devra indiquer tous les sous-traitants connus lors de son dépôt. Elle devra également indiquer les prestations dont la sous-traitance est envisagée, la dénomination et la qualité des sous-traitants.

Le candidat est informé qu'en cas d'attribution du marché, il devra fournir en outre dans un délai de 5 (cinq) jours :

- a) les pièces mentionnées à l'article D.8222-5 du Code de Travail ;
- b) les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant qu'il a satisfait à ses obligations fiscales.
- c) si le candidat est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés à cet effet.

Seul le Titulaire du marché sera invité à signer et parapher l'ensemble des pièces finales du marché :

- 1) l'acte d'engagement valant cahier des clauses techniques et administratives,
- 2) le mémoire technique,
- 3) le bordereau des prix.

6 CONDITIONS D'ENVOI OU DE REMISE DES PLIS ET DATE LIMITE DE RÉCEPTION

6.1 TRANSMISSION

LES OFFRES DEVRONT ETRE RECEPTIONNÉES AU PLUS TARD LE 6 octobre 2023 à 12 H 30, heure de Paris (UTC+02:00), date limite de réception des offres, dans les conditions fixées ci-après :

Les plis seront présentés en langue française et en euros toutes taxes comprises. Les candidats adresseront leurs plis **uniquement** par voie électronique à comptabilite@rnfrance.org avec pour objet « **Pli pour appel d'offre, N° 2023/RNF/02** ». Aucun autre mode de transmission n'est accepté. Les offres sont transmises en une seule fois. Si plusieurs offres sont adressées ou transmises successivement par un même candidat, seule la dernière reçue dans le délai fixé pour la remise des offres sera acceptée.

A réception de son dossier, le candidat recevra un accusé de bonne réception de son dossier par e-mail. Sans retour rapide de la part de RNF, le candidat devra se manifester pour être certain de la réception de son dossier par le service compétent.

Les offres réceptionnées postérieurement à la date limite de réception des offres ne seront pas étudiées. Les offres reçues dans les délais seront étudiées à la date de clôture de réception des offres.

La signature électronique des documents n'est pas exigée dans le cadre de cette consultation. La signature électronique du contrat par l'attributaire n'est pas exigée dans le cadre de cette consultation.

Les candidats sont informés que les fichiers constituant leur réponse peuvent être présentés **au format PDF**.

6.2 LANGUE POUVANT ETRE UTILISEE

Les pièces remises par les candidats seront entièrement rédigées en langue française en application de la loi n°94-665 du 4 août 1994.

6.3 UNITE MONETAIRE

L'unité monétaire utilisée devra obligatoirement être l'Euro.

MARCHE N°2023/RNF/02

Page 6 / 16

7 EXAMEN DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

7.1 SELECTION DES CANDIDATURES ET JUGEMENT DES OFFRES

Avant de procéder à l'examen des candidatures et en cas de pièces manquantes ou incomplètes, il pourra être demandé aux candidats de compléter leur dossier des pièces manquantes ou incomplètes dans un délai identique à tous. Les soumissionnaires qui ne justifient pas de l'aptitude professionnelle ou qui ne disposent manifestement pas des capacités professionnelles, techniques et financières suffisantes demandées pour l'exécution des prestations demandées sont éliminés.

RNF éliminera les offres irrégulières, inacceptables, inappropriées, incomplètes ou non conformes aux exigences formulées.

7.2 CRITERES D'ATTRIBUTION :

Les offres régulières, acceptables et appropriées, et qui n'ont pas été rejetées en application des articles R2152-1 et R2152-2 du code de la commande publique, seront classées par ordre décroissant en appliquant les critères d'attribution ci-après :

Critères	Pondération
1- Prix des prestations	50.0
1.1 – Prix des frais de gestion courante	30.0
1.2 – Frais d'annulation, modification	20.0
2- Valeur technique	50.0
2.1 – Fonctionnalités, modalités d'utilisation et paramétrage de l'outil de réservation en ligne	5.0
2.2 – Modalités et horaires d'accessibilité téléphonique au service d'information et de réservation des billets	10.0
2.3 – Temps de réponse à une demande de devis, confirmation de commande et délais de livraison à partir de la confirmation de commande (délai exprimé en heures)	10.0
2.4 – Modalités et délais de traitement des modifications (changements de date, de parcours, voir annulation)	5.0
2.3 – Transmission et contenu des données statistiques	5.0
2.4 – Types et listes le cas échéant de compagnies aériennes pour les transports et d'hôtels concernés pour les hébergements (chaines ou indépendants)	5.0
2.5 – Territoires déservis répondant aux territoires identifiés dans le cahier des charges	10.0

Avant toute prise de décision définitive, RNF se réserve la possibilité de recevoir les candidats ayant déposé une offre et négocier avec les candidats à partir des offres reçues. RNF ne s'oblige pas à recevoir tous les candidats. Mais seuls les candidats dont les offres seront les mieux placées, au regard des critères sus visés, pourront être reçus. Toute négociation s'effectuera dans un strict cadre d'égalité, de transparence et de confidentialité des offres vis-à-vis des candidats.

Les offres sont classées par note décroissante. L'offre la mieux classée est retenue. Tous les candidats, retenus ou non, sont avisés du rejet ou de l'acceptation de leur offre.

Dans le cas où des erreurs purement matérielles (de multiplication, d'addition ou de report) seraient constatées entre les indications portées sur le bordereau des prix unitaires et le détail quantitatif estimatif, le bordereau des prix prévaudra et le montant du détail quantitatif estimatif sera rectifié en conséquence. L'entreprise sera invitée à confirmer l'offre ainsi rectifiée ; en cas de refus, son offre sera éliminée comme non cohérente.

7.3 SUITE A DONNER A LA CONSULTATION

L'offre la mieux classée sera donc retenue à titre provisoire en attendant que le ou les candidats produisent les certificats et attestations des articles R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique. Le délai imparti par le pouvoir adjudicateur pour remettre ces documents ne pourra être supérieur à 5 jours.

8 RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

8.1 ADRESSES SUPPLÉMENTAIRES ET POINTS DE CONTACT

Les candidats adresseront leur demande de renseignements complémentaires uniquement par mail à comptabilite@rnfrance.org

Pendant la phase de consultation, les renseignements complémentaires éventuels seront envoyés aux candidats qui les demandent au plus tard trois jours francs avant la date limite fixée pour la réception des plis.

Cette demande doit intervenir au plus tard 10 jours avant la date limite de remise des plis.

Les réponses à ces demandes de renseignements complémentaires seront mises à disposition de tous les candidats sur le site internet de RNF, onglet « RNF », rubrique « appels d'offres » (<https://www.reserves-naturelles.org/rnf/appels-d-offres>).

8.2 PROCEDURES DE RECOURS

La présente consultation est soumise à la loi française.

Tout litige qui trouverait son origine dans la présente consultation serait de la compétence des tribunaux compétents de Dijon.

Les voies de recours ouvertes aux candidats sont les suivantes : Référé précontractuel prévu aux articles L.551-1 à L.551-12 du Code de justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du contrat. Référé contractuel prévu aux articles L.551-13 à L.551-23 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA. Recours de pleine juridiction ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé, et pouvant être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique.

CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

1 OBJET DU MARCHÉ – DISPOSITIONS GENERALES

1.1 OBJET DU MARCHÉ

La présente consultation (Marché n°2023/RNF/02) a pour objet la conclusion d'un accord cadre à bons de commande relatif aux prestations suivantes liées au projet VARUNA_AMP porté par Réserves Naturelles de France :

- La recherche, la réservation et l'émission de titres de transport aérien, ferroviaire ou maritime, national ou international ;
- La recherche, la réservation et l'émission de bons de réservation pour les chambres d'hôtels, en France, dans les zones précisées en annexe 1 et à l'étranger ;
- La prise d'abonnements aériens ou ferroviaires ;
- Et plus généralement les services assurés par une agence de voyage.

Les salariés de Réserves Naturelles de France ont également la possibilité de réserver eux-mêmes leur hébergement et transports, sans avoir recours aux prestations du titulaires.

La référence au vocabulaire commun des marchés publics (CPV) associés à la présente consultation est : 63516000-9 Services de gestion de voyages.

L'ensemble des prestations est décrite dans le cahier des charges ci-après.

Le présent marché est un accord-cadre à bons de commandes mono-attributaire en application des articles L2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R.2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique. L'accord cadre sera conclu avec un montant maximum de 215 000€ HT . Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.

1.2 PARTIE CONTRACTANTES

Les parties contractantes sont :

- D'un part, Réserves Naturelles de France désigné dans tous les documents par les termes « Réserves Naturelles de France (RNF) » ou « le pouvoir adjudicateur » ;
- D'autre part, la société dont l'acte d'engagement aura été approuvé, désignée dans les documents par le terme « le Titulaire »

1.3 DOMICILE DU TITULAIRE

Les notifications sont valablement faites au siège du Titulaire tel qu'indiqué dans l'acte d'engagement.

1.4 DUREE DU MARCHÉ

Le présent marché s'exécute pour une durée d'un an à compter de la date prévue dans le courrier de notification.

En application de l'article R.2112-4 du code de la commande publique, le présent accord cadre peut être tacitement reconduit trois fois pour une durée identique. La durée maximale de l'accord cadre est donc de quatre ans.

Un titulaire ne peut refuser la reconduction. En revanche, le Pouvoir adjudicateur peut s'opposer à la reconduction à condition d'informer, par lettre recommandée avec accusé de réception, le titulaire au moins quatre (4) mois avant l'échéance du marché, sa décision de ne pas reconduire le marché. Toutefois, le marché prendra automatiquement fin si le montant des prestations confiées au prestataire dépasse le montant maximum du marché.

2 PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Le marché est constitué des pièces contractuelles suivantes, dont seul l'exemplaire détenu par RNF fait foi :

2.1 PIÈCES PARTICULIÈRES

Le présent dossier de consultation rassemble le règlement de la consultation, le cahier des charges, l'acte d'engagement – accord cadre, le bordereau des prix dûment complété, daté et signé.

2.2 PIÈCES GÉNÉRALES

Les pièces sont téléchargeables sous : <https://www.reserves-naturelles.org/rnf/appels-d-offres>

3 MODE DE DÉTERMINATION DES PRIX

3.1 FORME DES PRIX

Les prestations sont réglées par des prix unitaires selon les stipulations de l'acte d'engagement.

3.2 VARIATION DES PRIX

Les prix sont fermes pendant toute la durée du marché, reconductions comprises.

3.3 ENVELOPPE FINANCIÈRE

Le montant total de la prestation hors option ne devra pas excéder 215 000 € HT. Le candidat précisera la décomposition de son prix global et forfaitaire sur la base de l'annexe financière (annexe 2).

4 MODALITÉS DE RÈGLEMENT

4.1 DÉLAI GLOBAL DE PAIEMENT

Le paiement des prestations se fera sur présentation de factures dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes. La date de la facture ne pourra être antérieure à la date de fin de réalisation complète de la prestation commandée.

4.2 REMISE DE LA FACTURE

Les factures seront adressées par email au : Service Comptabilité à comptabilite@rnfrance.org et un original est adressé à :

Réserves Naturelles de France
Service comptabilité
2 Allée Pierre Lacroute
CS 67524 - 21075 Dijon cedex

Elles comprennent, outre les mentions légales et réglementaires, les indications suivantes :

- nom et adresse du créancier,
- l'intitulé et le numéro de son compte bancaire ou postal tel qu'il est précisé dans son acte d'engagement,
- le numéro, la nature et la date du marché et de chaque avenant éventuel,
- la prestation exécutée ou livrée,
- le montant de la prestation exécutée ou livrée,
- le taux et le montant de la TVA,
- le montant total TTC des prestations exécutées ou livrées,
- la date de facturation.

4.3 DÉLAI DE PAIEMENT

RNF se libèrera des sommes dues par virement bancaire sur le compte du titulaire dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des factures par voie postale.

4.4 RETARD DE PAIEMENT

Le retard de paiement ne constitue pas une cause licite de suspension de la réalisation de la prestation.

5 PÉNALITÉS DE RETARD

Le titulaire sera tenu de se conformer aux délais de réalisation des prestations fixées d'un commun accord selon le calendrier établi avec RNF. A défaut, RNF se réserve la faculté d'appliquer une pénalité de 150 € TTC par jour calendaire de retard sans mise en demeure préalable.

6 ATTRIBUTION DU MARCHÉ

Le candidat sélectionné recevra de RNF par tout moyen écrit une lettre d'attribution aux coordonnées communiquées dans la lettre d'engagement. Il devra transmettre dans un délai de 5 (cinq) jours:

- Les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 et D. 8222-8 du code du travail ;
- Les attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant qu'il a satisfait à ses obligations fiscales et sociales. Un arrêté des ministres intéressés fixe la liste des administrations et organismes compétents ainsi que la liste des impôts et cotisations sociales devant donner lieu à délivrance du certificat.

7 NOTIFICATION DE L'OFFRE RETENUE

Le choix final du candidat sera notifié par RNF par tout moyen écrit aux coordonnées communiquées dans la lettre d'engagement. Le marché sera conclu entre le titulaire et le représentant du pouvoir adjudicataire, à savoir le directeur de RNF ou son délégué. Il sera établi en un (1) original, dont une copie signée du directeur de RNF ou de son délégué sera délivrée au titulaire lors de la notification du marché.

8 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le titulaire et le commanditaire seront liés par la présente consultation. Les pièces du dossier de consultation valent documents contractuels.

Par exception, la prestation pourra être adaptée sur certains points de la présente consultation par avenant après accord entre les parties.

9 LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

La présente consultation est soumise à la loi française.

Tout litige qui trouverait son origine dans la présente consultation serait de la compétence des tribunaux compétents de Dijon.

PARTIE TECHNIQUE – CAHIER DES CHARGES

10 DESCRIPTIF DE LA MISSION

10.1 ENTITES CONCERNEES

Réserves Naturelles de France (RNF), association loi 1901, dont le siège est situé au 2 allée Pierre Lacroute, CS 67524 – 21075 DIJON cedex

Téléphone : 03 80 48 91 00

Télécopie : 03 80 48 91 01

Courriel : rnf@rnfrance.org

Site internet : www.reserves-naturelles.org

10.2 ETENDUE DE LA PRESTATION

10.2.1 CONTEXTE

Réserves Naturelles de France (RNF) coordonne le projet Varuna_AMP en collaboration avec l'Office Français de la Biodiversité dans le cadre du programme Varuna. Ce programme multi-partenarial est financé par l'Agence Française de Développement et mis en œuvre par Expertise France.

Le projet Varuna_AMP vise à répondre au besoin de coopération technique entre gestionnaires d'aires marines protégées de l'Océan indien Occidental, OIO, (Madagascar, les Seychelles, Maurice, La Réunion, Mayotte, l'Union des Comores et les Terres Australes et Antarctiques Françaises). Il consiste en la coordination par RNF d'un appui à la structuration d'un réseau « ascendant » de gestionnaires, c'est-à-dire un réseau conçu et piloté par ceux-ci.

Un plan d'action sur 3 ans (2023-2025) a été élaboré pour dynamiser le réseau et faciliter le partage des compétences et connaissances entre ses membres. Ces actions comporteront notamment :

- Des formations à destination des gestionnaires
- Des échanges techniques
- L'appui aux collaborations techniques et aux compagnonnages
- La mise en œuvre et la capitalisation d'actions concrètes de gestion, notamment expérimentales, présentant un intérêt potentiel pour l'ensemble des gestionnaires du nouveau réseau.

Hormis les déplacements ponctuels prévus tout au long du projet Varuna_AMP, les membres du réseau se déplaceront, au sein de la région de l'OIO, en nombre pour les actions phares suivantes :

- 1 formation en 2023
- 4 ateliers thématiques et formations en 2024
- 4 formations et échanges techniques en 2025

Ces rencontres verront majoritairement le déplacement et la prise en charge des membres du réseau d'acteurs de la région de l'OIO et parfois d'ailleurs. Les principaux territoires concernés par ces déplacements sont :

- Madagascar
- Les Seychelles
- L'île Rodrigues
- L'île Maurice
- La Réunion
- Mayotte
- L'Union des Comores
- France métropolitaine
- Tanzanie
- Kenya

D'autres territoires seront susceptibles d'être identifiés durant la durée du marché.

10.2.2 SPECIFICATIONS

Prestations attendues

MARCHE N°2023/RNF/02

Page 12 / 16

Le Prestataire agit en qualité d'agence de voyages. Pour chaque demande de réservation relative à un déplacement, le prestataire identifie tous les moyens de transport disponibles sur le marché, leurs conditions tarifaires et leurs horaires respectifs, tant auprès des compagnies aériennes traditionnelles que des compagnies à bas coût (« Low cost companies », LCC) que des transporteurs. Il s'engage à rechercher et communiquer, dans la mesure du possible, deux offres minimums aux tarifs les plus bas applicables y compris parmi les offres promotionnelles des transporteurs intégrant une bonne politique environnementale. En outre, le prestataire doit sélectionner, en priorité, des entreprises de transport agréées par l'Union Européenne et garantissant les conditions de sécurité exigées par la réglementation.

RNF attend du prestataire qu'il fournisse les prestations suivantes, cette liste n'étant pas exhaustive :

- La réservation, l'émission, l'achat et la livraison de titres de transport (train, avion) pour les liaisons internationales et régionales notamment au sein de la région de l'OIO. Ces liaisons régionales peuvent être nationales (au sein d'un même territoire), inter-territoires (entre deux départements français) et inter-îles, avec inclusion du montant de la compensation carbone ;
- La sélection en priorité de vols directs ; lors de voyages comportant plusieurs destinations, l'optimisation logistique des déplacements aériens est exigée ;
- La présentation des assurances obligatoires et facultatives liées au voyage et/ou moyens de transport qu'il appartiendra à RNF de souscrire le cas échéant ;
- La réservation de prestations hôtelières dans la région de l'OIO, en France et à l'étranger ;
- La mise à disposition des billets en version électronique : sur courriel du voyageur avec copie à la personne ressource identifiée de RNF ayant fait la demande de billet ;
- Une assistance téléphonique, pendant des horaires raisonnables, en cas d'urgence et pour toutes les difficultés rencontrés avant et pendant le voyage
- En fonction de la concurrence entre les compagnies et des modes de transports disponibles, le prestataire s'engage à proposer le tarif le plus économique, dans les conditions ci-après :
 - Région OIO : proposition de deux tarifs avec priorité aux vols directs quand possible ;
 - Europe : proposition de deux tarifs avec priorité aux transports ferroviaires (dont les compagnies low cost) ;
 - International : proposition de deux tarifs.

La proposition de réservation doit répondre au seul intérêt de RNF. Le prestataire s'engage à proposer à RNF les meilleurs tarifs disponibles au moment de la pré-réservation. En particulier, le prestataire s'engage à ne pas favoriser d'une manière ou d'une autre une compagnie aérienne plutôt qu'une autre. RNF se réserve le droit de contrôler les tarifs proposés (écart de prix constatés) ainsi que les compagnies prioritairement proposées. De manière exceptionnelle, RNF s'autorise à solliciter des tarifs dans des tarifs autre qu'économique,

Le prestataire devra indiquer la durée de validité de sa proposition.

Traitement des demandes

Le prestataire devra être en mesure de proposer deux offres de vol/train/hôtel flexibles (obligatoirement modifiables et idéalement annulables sans frais). Les offres devront être les moins chères parmi celles identifiées, exclure les trajets de plus de 48h, prendre en compte les contraintes de sécurité ; les coûts de modification/annulation éventuels ainsi que le coût des bagages supplémentaires devront être précisés. Tous les vols devront être proposés en classe économique.

Le prestataire devra être en mesure d'émettre des options afin de garantir la place et le prix d'une offre donnée pour un passager tout en précisant la durée de validité de l'option (qui ne doit pas être inférieure à 24h). Il doit revoir les tarifs en cas de baisse du prix du billet ou si des options moins chères deviennent disponibles avant l'émission finale du billet.

Chaque proposition de réservation doit comprendre :

- Le numéro de réservation (ou de dossier)
- Les offres classées par critère de prix - les contraintes qui s'attachent au prix du titre de transport (horaires, escales...)
- Le délai maximum entre la pré-réservation et la réservation effective
- La date limite d'émission du billet - les contraintes d'utilisation, d'annulation, de modifications, de pénalités, etc...
- La durée du voyage, précisant pour les trajets aériens, la durée du vol et les escales éventuelles
- Le nom du transporteur, l'heure de départ et d'arrivée, et les terminaux (nom de la gare, de l'aéroport, de la ville...)
- Le nombre de kilos autorisés pour les bagages

Conditions de voyage et sécurité

➤ Pour le transport

Le prestataire s'engage à :

1) assurer la réservation et la facturation pour : le transport ferroviaire en seconde classe ; le transport aérien en classe économique (sauf situation exceptionnelle);

2) modifier ou annuler la réservation dans les 24 heures suivant la réception d'une demande écrite transmise par courriel. La mise à disposition des billets doit se faire par courriel au bénéficiaire du titre de transport et avec copie à la personne ressource identifiée de RNF ayant fait la demande de billet.

➤ Pour l'hébergement

Le prestataire s'engage à :

1) Assurer la réservation et la facturation des prestations hôtelières au sein de la région de l'OIO, en France ou à l'étranger, sur les lieux ou proches des lieux de réunions, des congrès ou des séminaires et ce, en fonction des critères de confort et de localisation décrits dans chaque demande de RNF ;

2) Proposer une offre de remplacement en l'absence de disponibilité dans le lieu réservé demandé

3) Modifier ou annuler la réservation dans les 24 heures suivant la réception d'une demande écrite transmise par courriel. Cette demande interviendra au plus tard 12 heures avant le départ.

Obligations du prestataire

➤ Obligations de conseil du prestataire en cas de réservation par e-mail & téléphone

- Le prestataire s'engage à informer et conseiller les personnes ressources identifiées de RNF sur les meilleures conditions envisageables en termes de sécurité, prix et rapidité.

- Il doit également fournir tous renseignements utiles sur les voyages en respectant les desiderata du demandeur en termes de dates de mission et de retour.

- Il conseille la personne ressource identifiée de RNF ayant fait la demande de billet 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...).

Ce rôle de conseil doit être assuré de façon permanente et quel que soit le moyen choisi par le demandeur : e-mail ou téléphone. Le prestataire doit informer la personne ressource identifiée de RNF ayant fait la demande de billet et lui indiquer le coût supplémentaire induit par son choix. Par exemple, informer de la variation des prix en fonction des plages horaires, des dates des jours d'arrivée et de départ.

Conditions d'exécution des prestations

Le prestataire s'engage à fournir au voyageur les meilleures conditions tarifaires.

- Le prestataire doit :

- à compter de la réception de la demande, remettre les propositions de devis dans un délai de 72 heures, jours ouvrés, maximum ;

- être joignable aux horaires d'ouvertures de l'agence pour les réservations par téléphone ;

- Le prestataire assure la délivrance de billets électroniques (aériens ou ferroviaires) dans un délai maximum de 48 heures avant le départ.

- Si le prestataire ne peut assurer tout ou partie des prestations qui lui sont commandées dans les délais fixés par la personne ressource identifiée de RNF, il doit immédiatement l'en aviser avant l'expiration de ces délais. Dans ce cas, la personne ressource identifiée de RNF ayant fait la demande de billet se réserve le droit de recourir à un autre prestataire après en avoir avisé le prestataire.

- Compte tenu des missions et activités du projet Varuna_AMP, le prestataire devra faire face à divers aléas, et par conséquent, devra faire preuve de souplesse quant aux conditions de réservations et d'annulation. Le prestataire devra être en mesure de laisser une option sur la pré-réservation pendant au moins 24 heures, avec maintien du tarif ou à un tarif plus avantageux, afin de laisser le temps à la personne ressource identifiée de RNF de faire le « bon pour émission », de la faire valider par son supérieur hiérarchique puis de le transmettre.

- Les conditions de modification et d'annulation sont précisées pour chaque billet émis.

- À la demande de la personne ressource identifiée de RNF ayant fait la demande de billet, le prestataire doit fournir une prestation modifiable et/ou annulable.
- Le prestataire s'engage notamment à effectuer :
 - le traitement des changements de date ou de parcours ;
 - le traitement des annulations de mission, y compris le remboursement ;
 - le changement de nom du bénéficiaire de la réservation tout en conservant les mêmes billets (quand autorisé par le transporteur).

➤ Annulation de billetterie et/ou d'hébergement

Les demandes d'annulation sont transmises par la personne ressource identifiée de RNF au prestataire qui doit en conserver une trace écrite. Toute annulation justifiée doit être prise en compte par le prestataire dans le délai maximum de vingt-quatre heures. En cas d'annulation, le billet délivré sera intégralement restitué au prestataire. Celui-ci émettra un avoir pour la totalité de la commande (déduits des frais d'agence) et éventuellement réduit des pénalités appliquées par les compagnies de transport.

➤ Réclamation

Dès qu'une anomalie est constatée dans la réservation du voyage (hôtel, transport), la personne ressource identifiée de RNF ayant fait la demande de billet contacte l'un des interlocuteurs désignés par le prestataire, qui doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour proposer une solution alternative, dans les plus brefs délais. Le prestataire doit proposer, dans son offre, une assistance pour toute réclamation (numéro de téléphone – horaires d'ouverture – courriel).

Aspects environnementaux

Le Prestataire, s'il devient attributaire, s'engage à respecter scrupuleusement la législation en vigueur en matière d'environnement dans le domaine du marché. La priorité sera donnée au Prestataire proposant des itinéraires et des billets cohérents avec ces engagements environnementaux :

- Les vols directs quand ils existent devront être privilégiés
- Pour les trajets comportant plusieurs destinations, l'optimisation logistique des déplacements aériens est exigée.
- Lorsque cela est possible, l'articulation avec des trajets en train est souhaitable.

10.2.3 PERSONNES RESSOURCES IDENTIFIEE AU SEIN DE RNF

Dans le cadre des réservations et de leur validation (transport, hébergement, etc.), deux interlocutrices sont identifiées au sein de RNF. Il s'agit de la Chargée d'animation et de coordination du projet Varuna_AMP et de la Chargée de Coopération Internationale.

La chargée du contrôle de gestion budgétaire est la personne identifiée pour le suivi des bons de commande, la réception des factures et le service fait.

10.3 CONTRAINTE ET DUREE

10.3.1 DUREE

Le projet Varuna_AMP prend fin en décembre 2025. Les déplacements prévus dans le cadre de ce projet démarrent à la notification du marché jusqu'en décembre 2025.

10.3.2 MODIFICATIONS DE DERNIERE MINUTE

La conception de ces actions phares du projet Varuna_AMP se feront par anticipation dans la mesure du possible. Néanmoins, la liste des voyageurs ne sera pas toujours finalisée dans les délais voulus. Des confirmations et/ ou modifications de dernière minute pourront survenir. Le prestataire devra être attentif et compréhensif à ces contraintes. Les pénalités qui seraient liées à ces modifications sont explicitées dans la section *Spécifications* ci-dessus dans ce cahier des charges.

10.3.3 COMPAGNIE AERIENNES

Dans le cadre des déplacements régionaux au sein de l'OIO, le prestataire devra assurer une collaboration avec, prioritairement, les compagnies aériennes suivantes (liste non-exhaustive) :

- Air Austral
- Air Mauritius
- Air France
- Corsair
- EWA
- Ethiopian Airlines
- Air Madagascar
- Tsaradia
- Air Seychelles