



Cn2r
Centre national
de ressources
et de résilience

**Centre national de ressources et de
résilience**

Direction

103 Boulevard de la Liberté

59000 LILLE

SIRET n°130 025 125 00027

CAHIER DES CHARGES

Service d'agence de voyages, des prestations de transports et services associés d'hébergement pour le Cn2r

1. Présentation du Centre national de ressources et de résilience (Cn2r).

Le Cn2r, créé en 2019, est un groupement d'intérêt public constitué entre l'État (représenté par 6 ministères), le Centre national de la recherche scientifique (CNRS), l'École nationale de la magistrature (ENM), et les deux centres hospitaliers porteurs, le Centre Hospitalier Universitaire de Lille et l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris.

Notre mission principale consiste à améliorer et à diffuser les connaissances sur les psychotraumatismes et la résilience auprès du grand public, des professionnels et des chercheurs, grâce au partage de savoirs scientifiques et expérientiels.

Nous menons ainsi plusieurs actions :

- Informer et sensibiliser les différents publics sur les psychotraumatismes et la résilience (création et partage de ressources, mise à disposition d'une cartographie de l'offre de soin)
- Elaborer et diffuser des outils pour renforcer les pratiques professionnelles (création de recommandations, référentiels, mise à disposition d'outils existants, recensement des formations)
- Promouvoir et soutenir des projets de recherche (accompagnement et financement de projets de recherche, promotion et organisation de manifestations scientifiques)
- Animer le réseau des centres régionaux du psychotrauma (favoriser l'échange de pratiques entre professionnels et les accompagner dans leur développement)
- Aider à fluidifier la prise en charge globale et continue des personnes concernées (développer des partenariats et coconstruire des projets avec les personnes concernées)

2. Objet de la consultation

Le présent marché a pour objet l'achat de services d'agence de voyages, la fourniture de prestations de transport et services associés et des services d'hébergement pour les agents du Cn2r, ainsi que pour des participants extérieurs invités aux réunions, groupes de travail, manifestations, ... organisés par le Cn2r.

3. Spécification techniques

Le prestataire devra être en mesure de répondre à trois niveaux de prestation:

- La réservation et l'émission de billets, de titre de transports (aérien, maritime, ferroviaire et terrestre) ;
- La réservation d'hébergement (chambres d'hôtel avec petit déjeuner pour séjours professionnels.) ;
- La location de véhicule.

Après une demande de recherche d'informations ou de réservation, les propositions du prestataire devront être fournies rapidement (dans les 48H maximum jours ouvrés).

Le prestataire devra faire bénéficier au Cn2r des tarifs préférentiels dont il pourra disposer pour les différentes prestations.

La livraison des titres de transports et vouchers se fera par courriel, sauf demande particulière lors du passage de la commande (par exemple livraison par coursier).

L'agence de voyage assurera la réservation et le paiement du fournisseur. Elle assurera également les démarches de modification ou d'annulation de la prestation le cas échéant.

L'agence s'engage à prendre en compte les abonnements et réductions éventuelles et à prendre en charge sans supplément la gestion des programmes de fidélité.

Le délai minimum attendu pour la validité du prix de la réservation jusqu'à la confirmation de la commande est de trois jours ouvrés. En cas de limite précisée par la compagnie de transport pour l'obtention du tarif proposé, le prestataire doit en informer le Cn2r et prévoir un appel systématique de 24 heures avant l'échéance.

■ Concernant spécifiquement la fourniture de prestation de transports et services associés

Les titres de transport proposés par le titulaire devront respecter les modalités définies par la politique voyage du Cn2r, notamment le choix prioritaire des titres sur la classe économique, sauf au cas particuliers prévus par la politique voyage ou autorisée expressément par le pouvoir adjudicateur.

■ Fourniture de service d'hébergement

Les tarifs des hôtels proposés par le titulaire devront respecter les taux forfaitaires pratiqués au Cn2r dans le cadre de sa politique voyage pour les déplacements en France,

Ces taux sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution de l'accord-cadre. Le Cn2r en informera le titulaire.

Pour cela, le titulaire pourra proposer des hôtels qui ne sont pas à proximité immédiate du lieu de mission. A défaut, le missionnaire réservera et paiera lui-même l'hôtel et se fera rembourser par le Cn2r sur la base du forfait réglementaire.

Les tarifs des hôtels à l'étranger proposés par le titulaire devront respecter les taux du Per diem du pays concerné selon la réglementation en vigueur.

Sont néanmoins exclus les missions et déplacements commandés en direct par les missionnaires. Ceux-ci feront l'objet d'un remboursement par le Cn2r sur la base d'un forfait réglementaire.

4. Prestations demandées

Le prestataire sélectionné devra :

- Fournir tous conseils et renseignements requis par les voyageurs pour leurs déplacements professionnels (horaires, formalités, assurances, cartes d'abonnement et fidélité, tarifs...) ;
- trouver les meilleurs tarifs pour les voyages en France ou à l'étranger, privilégier les solutions les moins coûteuse. La première classe sera proposée si celle-ci est plus avantageuse financièrement ;
- réserver et émettre les titres de transport ;
- effectuer les formalités d'obtention de visas, lorsque ceux-ci sont nécessaires et à la demande de la personne publique ;
- réserver l'hébergement à des tarifs préférentiels ;
- livrer ou expédier gratuitement les titres de transport ;
- envoyer les factures dès l'émission des billets ;
- faire parvenir un état récapitulatif semestriel des déplacements ou voyages organisés.

En cas de modification ou d'annulation du voyage à la demande du Cn2r et avant émission des billets, celui-ci est exonéré de frais supplémentaires.

Les titres de transport et les hébergements pourront être réservés directement via une plateforme de réservation mise à disposition par le prestataire et paramétrée afin de prendre en compte la politique voyage du Cn2r.

La plateforme devra permettre un circuit de validation interne garantissant l'accord de l'ordonnateur pour la réservation effective des titres de transport ou des hébergements..

5. Engagement du Cn2r

Le Cn2r s'engage à :

- faire parvenir un bon de commande ou un ordre de mission signé afin de confirmer la réservation des billets ou autres prestations
- remettre à l'agence les billets originaux non utilisés avant la date de départ, en cas d'annulation, pour un éventuel remboursement

Le Cn2r se réserve toutefois le droit de faire appel de façon exceptionnelle à une autre agence ou de prendre directement les billets auprès d'une compagnie de transport (ex : compagnies spécialisées), si l'économie réalisée est supérieure ou égale à 15% du devis proposé par le titulaire, après lui en avoir fait part.

6. Mode de règlement

Aucune avance ne sera versée dans le cadre du présent marché.

Les factures afférentes au marché seront établies selon les indications suivantes :

- Les noms et adresse du prestataire ;
- Le numéro de son compte bancaire ou postal tel qu'il est précisé dans le contrat,
- Le numéro d'engagement et la date du contrat ;
- La dénomination de la prestation avec la liste et références des dossiers concernés ;
- Le montant hors TVA des prestations exécutées ;
- Le taux et le montant de la TVA ;
- Le montant total TTC des prestations exécutées ;
- La date de facturation.

Les factures seront adressées via Chorus Pro pour paiement.

Le paiement interviendra sous un délai de paiement est de 30 jours à compter de la réception de la facture, en bonne et due forme, par le Cn2r.

Le règlement des sommes dues est effectué par virement administratif sur le compte du titulaire dont les coordonnées seront transmis au moment de la contractualisation.

7. Confidentialité et protection générale des données personnels

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties reconnaissent avoir pleine et entière connaissance des obligations leur incombant en matière de traitement des données à caractère personnel et s'engagent à respecter les réglementations en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel, et, en particulier, le Règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

Chaque Partie est Responsable de ses traitements respectifs.

Les Parties s'engagent à traiter et garder de manière strictement confidentielle toutes informations commerciales, financières ou techniques - quels qu'en soient la nature, la forme ou le support - dont elles pourraient avoir connaissance dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Le titulaire s'engage à mettre toutes les mesures techniques et organisationnelles de nature à garantir la confidentialité des données personnelles traitées dans le cadre de l'exécution du marché.

Le titulaire certifie que l'ensemble de son personnel est soumis une obligation de confidentialité. Ces documents (ou les extraits pertinents) sont mis à disposition Cn2r en tant que de besoin.

