

Marche de prestations de services

Prestations voyageur

**Cahier des clauses techniques particulières
(CCTP)**

Procédure N° AFA 003-2020

Date limite de remise des offres : 30 novembre 2020 à 17 h 00

Article 1 – Objet de la consultation

La présente consultation est relative à l'exécution d'un marché de services de prestations de voyageur au bénéfice du groupement d'Intérêt Public Agence Française de l'Adoption, pouvoir adjudicateur au sens de l'article L.1211-1 du code de la commande publique (CCP).

Les livraisons sont à exécuter à Paris dans les locaux de l'Agence Française de l'Adoption : 63 bis boulevard Bessières – 75017 Paris.

Les prestations attendues et leurs spécifications techniques figurent dans le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP).

Eu égard à la nature de la prestation de services qui forme un tout indissociable, en application des articles L.2113-10 et L.2113-11 du code de la commande publique (CCP), le marché n'est pas alloué.

Article 2 – L'Agence Française de l'Adoption et ses missions

2.1 Présentation de l'Agence Française de l'Adoption (www.agence-adoption.fr)

Le Groupement d'Intérêt Public Agence Française de l'Adoption, personne morale de droit public, a été créé par la loi n°2005-744 du 4 juillet 2005 portant réforme de l'adoption.

Le groupement est constitué de :

- L'Etat avec un représentant de chacun des ministères en charge :
 - De la famille,
 - Des affaires étrangères,
 - De la justice,
 - Des collectivités locales,
 - Des Outre-mer,
- Les départements représentés par le Président de leur Conseil départemental.
- La fédération française des organismes autorisés pour l'adoption, représentée par son Président, en tant que personne morale de droit privé.

La tutelle de l'État est principalement assurée par le ministère des Solidarités et de la Santé, représentée par la Direction Générale de la Cohésion Sociale, par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères représenté par la Mission de l'Adoption Internationale et par le ministère de la Justice.

L'Agence Française de l'Adoption collabore par ailleurs avec les 101 départements, membres du groupement d'intérêt public, au sein desquels sont désignés des correspondants départementaux, sur décision des Présidents des Conseils départementaux. Ils offrent aux familles un relais de l'Agence sur l'ensemble du territoire français.

2.2 Les missions de l'Agence Française de l'Adoption

L'Agence Française de l'Adoption assure une mission d'intérêt générale d'information, de conseil, d'orientation et d'accompagnement des candidats à l'adoption internationale sur l'ensemble du territoire national et pour l'ensemble des pays.

Elle est habilitée à servir d'intermédiaire pour l'adoption des enfants étrangers mineurs de 15 ans dans les pays d'origine des enfants adoptés, après accréditation des autorités de ces pays.

L'objectif de l'Agence est d'éviter les écueils que peuvent rencontrer les familles sur la voie de l'adoption internationale en assurant la diffusion de l'information sur les droits et les procédures judiciaires et administratives en vigueur dans les pays partenaires. Elle oriente, informe et accompagne les familles de la constitution de leur pré-dossier jusqu'au suivi post-adoption.

2.3 L'organisation de l'Agence Française de l'Adoption

Placée sous l'autorité de la directrice générale, mise à disposition par le ministère de la Justice, l'Agence Française de l'Adoption est organisée en trois services :

- Le service information et accompagnement a pour principale mission d'assurer l'information générale des familles sur l'adoption internationale, d'accompagner et de conseiller celles-ci dans la définition de leur projet d'adoption et de leur proposer des formations d'information et de préparation sur différentes thématiques en lien avec l'adoption internationale. Le service est composé d'un pôle santé et d'un pôle information et conseil assurant notamment la gestion d'une plateforme téléphonique.
- Le service international, organisé par zone géographique, assure le suivi des procédures dans les pays avec lesquels l'Agence Française de l'Adoption travaille et accompagne les familles tout au long de la procédure d'adoption. Ses agents interviennent également dans les modules de formation à destination des familles. Il est composé d'agents au siège et de correspondants locaux et coordonnateurs régionaux à l'étranger.
- Les services supports sont composé du service administratif, financier et logistique et de l'Agence Comptable.

2.4 Quelques chiffres d'activité

L'Agence collabore avec 35 pays partenaires dont 34 sont signataires de la convention de La Haye du 29 mai 1993. Depuis sa création, plus de 4.000 familles ont adopté par l'intermédiaire de l'Agence Française de l'Adoption.

En 2019, avec 117 adoptions réalisées dans 17 pays différents, le groupement d'intérêt public a assuré plus de 27% des adoptions internationales réalisées en France.

Au 31 décembre 2019, l'Agence suit 5.299 candidats ou familles adoptantes au titre de l'intermédiation. 904 candidats sont en lien avec le service information et accompagnement en vue de définir et orienter leur projet. Le service international accompagne, quant à lui, 2.525 couples ou célibataires dans leur parcours d'adoption, entre le moment de la signature d'un Projet de Mise en Relation (PMR) et la fin du suivi obligatoire après l'adoption. Il reste également mobilisé pour 1.818 familles

dont les dossiers sont désormais versés aux archives nationales mais qui pour certains effectuent des démarches de recherches d'origines (consultations de dossiers, visites au pays d'origine, recherche de la famille d'origine, etc.).

Le pôle information conseil, à travers sa plateforme téléphonique, a traité en 2019 plus de 10.000 appels. La majorité de ces appels concerne de la recherche d'information sur les procédures d'adoption internationale ou plus générales sur les procédures d'agrément à l'adoption, le paysage de l'adoption, la recherche des origines... En moyenne, chaque mois, les conseillères en adoption réalisent plus de 120 entretiens d'aide à l'orientation.

L'Agence Française de l'Adoption a organisé en 2019 92 sessions de formation et d'information à destination des familles bénéficiant à 1.108 candidats.

Article 3 – Description des prestations attendues

3.1 Contexte général

Conformément aux missions de l'Agence Française de l'Adoption, ses agents sont amenés à se déplacer à l'étranger, dans le cadre de la mission d'intermédiation pour l'adoption des enfants étrangers mineurs de 15 ans dans les pays d'origine des enfants adoptés, et en France, dans le cadre de la mission d'animation du réseau des correspondants départementaux de l'Agence Française de l'Adoption.

Un marché a été contractualisé sur la période 2017-2020 entre l'Agence Française de l'Adoption et une agence de voyage comprenant la gestion et la fourniture de titres de transport aérien et ferroviaire, la réservation de nuits d'hôtels, la location de voiture courte durée et les demandes de visa, au bénéfice du personnel et des collaborateurs de l'Agence Française de l'Adoption dans le cadre de leur mission.

En moyenne annuelle, les réservations de l'Agence Française de l'Adoption sont de :

- National
 - Titre de transport aérien : 2
 - Titre de transport ferroviaire : 10
- International
 - Titre de transport aérien moyen-courrier : 5
 - Titre de transport aérien long courrier : 15
 - Location de véhicules : 2
 - Réservation hôtelière en nuitée : 50

3.2 Objet du marché

Le marché a pour objet la fourniture d'un service d'agence de voyages comprenant les transports aériens, ferroviaires, les réservations d'hôtel, la location de voiture et les demandes de visa pour les agents et partenaires de l'Agence Française de l'Adoption dont les frais de déplacements professionnels sont pris en charge par l'établissement.

3.3 Description des prestations attendues

Le titulaire doit faire voyager les agents, partenaires ou intervenants de l'Agence Française de l'Adoption exclusivement sur des entreprises de transport agréées et garantissant les conditions de sécurité exigées par la réglementation.

Les demandes de prestations peuvent se faire par tous moyens : messagerie électronique, télécopie, téléphone ou courrier postal.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tout au long de l'exécution du marché l'ensemble des moyens humains et techniques sur lesquels il s'est engagé.

Le titulaire s'engage à maintenir un mode d'échanges sur toute la durée du marché, à être disponible et réactif avec un service de réservation accessible, par téléphone, mail ou fax, au minimum du lundi au vendredi de 9H00 à 18H00.

- **Recherche des meilleures conditions économiques**

Seuls peuvent réserver les agents de l'Agence Française de l'Adoption habilités à cet effet. Une liste des agents habilités est transmise au titulaire lors de la notification du marché.

Lors de la survenance du besoin, l'Agence Française de l'Adoption adresse une demande de transport au titulaire du marché indiquant l'identité du passager et les tarifs spéciaux éventuels dont il bénéficie, la date du transport et le cas échéant, les impératifs d'horaires, le moyen de transport privilégié et éventuellement, le service associé de demande de visa, de location de véhicule ou de location de nuit d'hôtel.

Pour chaque demande de devis relatif à un déplacement, le titulaire identifie tous les moyens de transport disponibles sur le marché, leurs conditions tarifaires et leurs horaires respectifs.

Il s'engage à rechercher et communiquer systématiquement les tarifs les plus avantageux applicables y compris parmi les offres promotionnelles des transporteurs.

Il confirme ensuite par mail, l'offre de prestation conforme à la politique de voyage de l'Agence Française de l'Adoption, afin que la personne habilitée à engager les dépenses pour le compte du pouvoir adjudicateur puisse valider la commande en toute connaissance de cause.

Les prix proposés doivent être garantis jusqu'au règlement de la facture par L'Agence Française de l'Adoption.

La proposition de devis doit répondre au seul intérêt de l'Agence Française de l'Adoption. Cette dernière se réserve le droit de contrôle sur les tarifs proposés.

Les éventuelles prestations de location de véhicule, de réservation de nuitées associées à la prestation de transport obéissent aux mêmes contraintes et objectifs économiques.

- **Proposition de devis**

Pour chaque demande de déplacement, le titulaire propose par mail ou fax, la proposition répondant au critère du tarif le plus avantageux.

Chaque devis doit comprendre, en plus du prix :

- le numéro de réservation (ou de dossier) ;
- les contraintes qui s'attachent au prix du titre de transport (horaires, escales...)

- la date limite d'émission du billet ;
- les contraintes d'utilisation, d'annulation, de modifications, de pénalités...
- la durée du voyage, précisant pour les trajets, la durée du transport 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,..) ;

Et éventuellement pour les prestations accessoires :

- Les caractéristiques ;
- Le prix ;
- Les conditions d'application ;
- Les contraintes éventuelles.

Ces propositions sont transmises au plus tard 24 heures ouvrables après émission de la demande.

- **Réservation et délivrance des billets**

Un bon pour accord est envoyé par mail ou fax pour chaque demande de réservation acceptée de titres de transport, de réservation de nuits d'hôtel et/ou de location de véhicule.

Il doit obligatoirement porter le cachet de l'établissement et la signature de la personne habilitée à l'établir (liste communiquée à l'issue de la notification d'attribution du marché au titulaire).

Ce bon pour accord ne peut être signé que par la directrice générale ou les agents habilités au sein de l'Agence Française de l'Adoption.

L'Agence Française de l'Adoption doit être en possession des titres de transport au plus tard 48 heures avant la date de départ.

Les billets sont reçus par voie électronique ou par voie postale.

- **Obligation de conseil pour chaque demande**

Le titulaire s'engage à informer et conseiller les agents et partenaires de l'Agence Française de l'Adoption pris en charge par celle-ci dans le cadre de leurs déplacements professionnels 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 mission.

Il conseille l'Agence Française de l'Adoption 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...).

- **Gestion des modifications ou annulations**

Les conditions de modification et d'annulation sont précisées pour chaque billet émis et/ ou réservation d'hôtel et/ou la prestation de location de véhicule qui est associée.

A la demande de l'Agence Française de l'Adoption, le titulaire fournit obligatoirement une prestation modifiable et/ou annulable.

Le titulaire s'engage à effectuer :

- le traitement des changements de date ou de parcours ;
- le traitement des annulations de mission, y compris le remboursement.

Tout changement de réservation après l'émission du billet suppose la transmission d'un nouveau bon pour accord.

Les titres de transport annulés sont remboursés à l'Agence Française de l'Adoption, déduction faite des frais de service associés à l'annulation.

Le titulaire devra proposer une solution de

En principe, les commandes s'effectueront selon une solution dite « off line » par l'intermédiaire du titulaire. A la demande de l'A.F.A., des commandes pourront être faites selon un procédé « on line ».

Processus de commande traditionnelle (« off line »)

- **Nuits d'hôtels**

Le titulaire proposera des prestations d'hébergement dans des établissements classés au plus près des catégories demandées.

Saisi d'une demande en ce sens, le titulaire doit proposer au moins deux solutions alternatives d'hébergement. Une fois le choix effectué, seront communiqués à l'Agence Française de l'Adoption les noms, adresse et numéro de téléphone de l'hôtel, la catégorie, la période concernée, un schéma d'accès, le montant et le contenu de la prestation. La fiche de réservation doit mentionner que, les frais autres que nuitée et petit déjeuner sont à la charge du voyageur et de ce fait doivent être réglés directement à l'hôtelier.

Les conditions et les délais d'annulation de la réservation doivent absolument être communiqués à l'Agence Française de l'Adoption lors de l'envoi du devis.

Le titulaire refacture au coût réel à l'Agence Française de l'Adoption le coût de la réservation d'hôtel.

- **Processus de commande en ligne (« on line »)**

Le titulaire peut proposer en complément une solution de commande en ligne.

La fourniture d'une solution de commande en ligne ne doit entraîner aucun surcoût lié à son installation pour l'A.F.A.

L'outil doit permettre :

- la réservation en ligne, accessible 7 jours/7, 24 heures/24, assortie d'un double niveau de validation (demandeur et valideur) ;

- le retrait automatique des billets aux guichets des lieux de départ ou l'impression des titres de transport (billet électronique);
- une configuration spécifique pour L'Agence Française de l'Adoption. (personnes habilités, politique de validation...) ;

La solution de commande en ligne doit permettre la prise en compte des éventuelles réductions dont bénéficient à titre personnel les agents de l'Agence Française de l'Adoption.

Article 4 – Offre du titulaire

Dans le cadre de son offre technique, le titulaire présentera les moyens humains et techniques mis en œuvre pour assurer la prestation.

Il détaillera le système de commande, les processus mis en place pour répondre aux demandes de l'Agence Française de l'Adoption y compris dans les cas suivants : changement d'horaire ; annulation de vol ; retour et remboursement des titres de transport annulés ou non utilisés.

Le titulaire prévoit dans son offre la transmission régulière d'un état récapitulatif des prestations réalisées (à minima annuel).

L'offre comprend une grille des frais de service applicables à chaque prestation réalisée.

Article 5 – Calendrier

Le titulaire indiquera dans son offre le délai de mise en place de la solution de traitement des demandes et les délais de traitement des demandes et des commandes auxquels il devra se conformer en cas d'attribution du marché.

La solution de traitement des demandes prévue dans le marché doit être fonctionnelle au plus tard au 02 janvier 2021.