



Marché public de service

Marché de prestation de service et de gestion des déplacements professionnels de l'école nationale supérieure des arts décoratifs.

Référence du marché : 2025AO000004

- ❖ Type de procédure : marché à procédure formalisée en application des articles R.2124-1 à R.2124-6 du code de la commande publique.
- ❖ Type de marché : Accord-cadre mono-attributaire à bon de commande en application des articles L2125-1, R2162-1 à R2162-14 du code de la commande publique.

Date limite de réception des candidatures et des offres :

Lundi 01 décembre 2025 à 12h00

RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION (RC)



SOMMAIRE

Article 1 – Présentation de l’acheteur public	3
Article 2 – Objet de la consultation.....	3
Article 3 – Conditions de la passation de la consultation	4
Article 4 – Accès au DCE	5
Article 5 – Condition de remise des candidatures et des offres.....	5
Article 6 – Contenu du dossier de candidature et de remise des offres.....	7
6.1 Composition du dossier de consultation des entreprises.....	7
6.2 Contenu des candidatures.....	7
6.3 Contenu des offres	8
Article 7 – Jugement des candidatures et des offres.....	8
7.1 Critères de sélection des candidatures.....	8
7.2 Critères de jugement des offres.....	9
7.2.1 - Modalités d’évaluation du critère n°1 : Prix de la prestation	10
7.2.2 - Modalités d’évaluation du critère n°2 : critères techniques.....	10
Article 8 – Classement des offres	17
Article 9 – Démonstration de l’outil de réservation (plateforme)	17
Article 10 – Modalité d’attribution du marché	18
Article 11 – Renseignements complémentaires	19
Article 12 – Procédures de recours	19
Article 13 – Egalité professionnelle et lutte contre les discriminations.....	20



Article 1 – Présentation de l’acheteur public

Ecole nationale supérieure des arts décoratifs (ENSAD), représentée par son directeur,
Monsieur Emmanuel Tibloux
31, rue d’ULM – 75005 PARIS

L’école nationale supérieure des arts décoratifs est un établissement d’enseignement supérieur à caractère administratif, sous tutelle du ministère de la culture.

Il a pour mission la formation d’artistique, scientifique et technique de concepteurs-créateurs aptes à concevoir des réalisations et des recherches dans tous les domaines des arts décoratifs : architecture intérieure, art-espace, cinéma d’animation, design objet, design textile et matière, design graphique, design vêtement, image imprimée, photo-vidéo, scénographie.

Le cursus universitaire est de 5 ans et plus de 800 élèves fréquentent l’école chaque année. Les enseignants, les personnels administratifs et techniques, ou encore des personnes extérieures invités sont également amenés à réaliser des déplacements professionnels au cours de l’année scolaire.

Article 2 – Objet de la consultation

Le présent marché a pour objet la fourniture de prestations de voyages liés à des déplacements professionnels. Le périmètre des prestations attendues portera sur :

- Billetterie de transport : réservation, émission et modification de billets de train individuel ou en groupe (ligne interrégionale, nationale, internationale), de billets d’avion (vols nationaux y compris DOM/TOM et internationaux), de billets maritimes ou fluviaux (pour véhicules et passagers) ;
- Hébergement : recherche, réservation et confirmation d’hôtels ou autres solutions d’hébergement, en France et à l’étranger, dans le respect des budgets définis et des critères de confort et de localisation ; Pour les étudiants, l’auberge de jeunesse sera privilégiée ;
- Location de véhicules : mise à disposition de véhicules de location (courte, moyenne ou longue durée), en France et à l’étranger, incluant assurances et options nécessaires ;
- Services complémentaires : assistance ONLINE et OFFLINE, voyage de groupe, assurance voyage, commande de carte d’abonnement, conseils en optimisation des déplacements, suivi et reporting des dépenses, ainsi que toute prestation concourant à la bonne exécution des missions professionnelles.



Le détail de prestations attendues est précisé à l'article 5 du cahier des clauses particulières (CCP), pièce à valeur contractuelle du dossier de consultation des entreprises (DCE).

Code CPV : 63500000 – Services d'agences de voyages, de voyagistes et d'assistance aux touristes.

Article 3 – Conditions de la passation de la consultation

Type de marché et de procédure :

Le présent appel d'offres est passé suivant une procédure formalisée en application des articles R.2124-1° à R.2124-6°, du code de la commande publique limité à un maximum de 400 000 € HT sur la durée d'exécution totale du marché.

Le présent marché est un accord-cadre à bon de commande soumis aux articles L2125-1 et suivant du code de la commande publique et aux articles R2162-1 à R2162-14 du code de la commande publique.

Le marché est exécuté par émission de bon de commande successifs, selon la survenance des déplacements professionnels des agents et étudiants de l'école nationale supérieure des arts décoratifs.

Allotissement :

Les prestations envisagées pour cette consultation ne permettent pas de scinder l'appel d'offres en lot. Ces prestations sont étroitement imbriquées et nécessitent une gestion coordonnée au sein d'un même système d'information et d'une même structure.

Durée du marché :

La durée du marché est d'un an à compter de sa date de notification et, reconductible 3 fois de manière tacite par l'acheteur public sans que la durée globale du marché n'excède 48 mois.

En cas de non-reconduction, l'acheteur public devra respecter un délai de préavis de trois mois avant la date d'achèvement de la période en cours.

Les bons de commande notifiés au titulaire dans le cadre de la part à commandes préciseront les délais d'exécution spécifiques de chaque prestation.



Variantes et tranches optionnelles :

Les variantes ne sont pas autorisées au titre de la présente consultation.
Aucune tranche optionnelle n'est prévue pour la présente consultation.

Délai de validité des offres :

Le délai de validité des offres est de **120 jours** à compter de la date limite de réception des offres.

Article 4 – Accès au DCE

Les dossiers de consultation des entreprises DCE est disponible sur la plateforme dématérialisée PLACE à l'adresse suivante : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Les candidats peuvent également obtenir les DCE par téléchargement sur le site de l'école, à l'adresse suivante : www.ensad.fr (taper « marchés publics » dans la case recherche)

L'acheteur public se réserve le droit d'apporter au plus tard 10 jours avant la date limite pour la remise des offres, des modifications de détail au dossier de consultation.

Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet. Si, pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite fixée pour la remise des offres est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

Article 5 – Condition de remise des candidatures et des offres

L'offre doit indiquer tous les sous-traitants connus lors de son dépôt, qu'elle soit présentée par une seule entreprise ou par un groupement. Elle doit également indiquer les prestations (et leur montant) dont la sous-traitance est envisagée dans les conditions définies à l'article 12 du cahier des clauses particulières (CCP), la dénomination et la qualité des sous-traitants qui l'exécutent à la place du titulaire, sauf lorsque le montant est inférieur à 600 Euros T.T.C.

Les opérateurs économiques peuvent se présenter soit individuellement, soit sous forme de groupement d'opérateurs économiques, conformément à l'article R.2142-19 et suivants du Code de la commande publique. Le groupement peut être conjoint ou solidaire.

En application de l'article R.2142-22 du Code de la commande publique, si le marché est attribué à un groupement conjoint, l'acheteur exigera, au moment de la notification du marché, que celui-ci revête la forme d'un groupement solidaire.



Cette exigence se justifie pour le présent marché par la nécessité d'assurer :

- une responsabilité unique et globale pour l'ensemble des prestations ;
- une meilleure coordination technique, financière entre les membres du groupement ;
- une sécurité juridique et contractuelle renforcée, notamment en cas de défaillance d'un des membres du groupement.

Dans tous les cas, le mandataire du groupement sera solidaire de chacun des membres pour l'exécution de l'ensemble du marché.

En cas de groupement : une lettre de candidature (ou formulaire type DC1) devra faire apparaître les membres du groupement, les personnes habilitées à engager l'entreprise, dûment complétée et signée, ainsi qu'un document relatif aux pouvoirs de la personne habilitée à engager le candidat.

Si le candidat s'appuie sur d'autres opérateurs économiques pour présenter sa candidature :

- production pour chacun de ces opérateurs des mêmes documents qui sont exigés du candidat pour justifier de ses capacités professionnelles, techniques et financières ;
- production d'un engagement écrit de chacun de ces opérateurs justifiant que le candidat dispose des capacités nécessaires pour l'exécution du marché.

Les dossiers de candidature et de l'offre seront déposés exclusivement sous forme dématérialisée via la plateforme des achats de l'Etat (PLACE), à l'adresse suivante :

<https://www.marches-publics.gouv.fr>

Le candidat peut transmettre une copie papier de sauvegarde (cf. l'article R. 2132-11 du décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018, et arrêté du 27 juillet 2018 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde).

Cette dernière doit parvenir dans les délais impartis pour la remise de l'offre :

- Soit en copie papier dans un pli scellé comportant la mention lisible « Copie de sauvegarde – **« Marché de prestation de service et de gestion des déplacements professionnels de l'Ecole nationale supérieure des arts décoratifs n°2025AO000004 »** – NE PAS OUVRIR » à l'adresse suivante :

École nationale supérieure des Arts Décoratifs, 31, rue d'Ulm - 75005 PARIS

- Soit par voie électronique avec le nom du ou des dossier(s) zippé(s) identifié(s) **« Marché de prestation de service et de gestion des déplacements professionnels de l'Ecole nationale supérieure des arts décoratifs n°2025AO000004 »** – NE PAS OUVRIR » à l'adresse suivante : marches-publics@ensad.fr



Malgré tout, le téléchargement du dossier de la candidature et de l'offre sous forme dématérialisée doit nécessairement commencer avant l'heure limite de dépôt des candidatures ou des offres.

Il est donc fortement conseillé aux candidats de prendre les dispositions nécessaires pour procéder au dépôt des candidatures et des offres dans les délais.

La date limite de réception des candidatures et des offres est fixée au :

Lundi 01 décembre 2025 à 12h00

Article 6 – Contenu du dossier de candidature et de remise des offres

6.1 Composition du dossier de consultation des entreprises

En plus du présent règlement de consultation des entreprises, les documents de la consultation sont par ordre des priorités les suivants :

- L'acte d'engagement (ATTRI1) et ses annexes financières et technique :
 - Le Bordereau des prix unitaires (Annexe n°1).
 - Le cadre de réponse technique (Annexe n°2)
- Le cahier des clauses particulières (CCP)
- Le présent règlement de la consultation comporte une annexe relative à la consommation des déplacements professionnels de l'école nationale supérieure des arts décoratifs (nombre de commande, montants TTC, % de réservation en ONLINE).

6.2 Contenu des candidatures

La candidature contiendra les documents suivants :

- Déclaration du candidat DC1 dûment complétée.
- Déclaration du candidat DC2 dûment complétée.
- Extrait Kbis ou équivalent de moins de 3 mois
- En cas de candidature présentée par une entreprise en situation de redressement judiciaire : la copie du jugement prononcé

Avant de procéder à l'examen des offres, s'il est constaté que des pièces visées ci-dessus sont manquantes ou incomplètes, l'acheteur public peut décider de demander à tous les candidats concernés de produire ou compléter ces pièces dans un délai de 48 H.



6.3 Contenu des offres

La remise des offres suppose l'acceptation par le candidat de l'ensemble des dispositions contenu dans le DCE.

Les candidats doivent produire les documents suivants rédigés en langue française. Si les documents fournis par un candidat ne sont pas rédigés en langue française, l'acheteur public peut exiger que ces documents soient accompagnés d'une traduction en français certifiée conforme à l'original.

Le soumissionnaire aura à produire un projet de marché comprenant :

- L'acte d'engagement (ATTRI₁) complété, daté et signé par le représentant qualifié et dûment habilité.
- Les annexes financières « bordereau des prix unitaires » (annexe 1) et techniques « cadre de réponse technique » (annexe 2) complétées et signées ;
- Le DC4 éventuel (ATTRI₂) : le candidat devra indiquer dans le montant des prestations qu'il envisage de sous-traiter
- Le cahier des clauses particulières (CCP), à accepter sans modification, daté et signé ;
- Un mémoire technique détaillant l'offre du candidat ainsi qu'un document détaillant la politique environnementale mise en place par le candidat.

Pièce générale constitutive du marché :

- Le cahier des clauses administratives générales applicable aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS) du 30 mars 2021.

Article 7 – Jugement des candidatures et des offres

7.1 Critères de sélection des candidatures

Seuls peuvent être ouverts les plis qui auront été reçus au plus tard à la date et à l'heure limites de réception des plis.

Ne seront examinées que les offres émanant de candidats ayant satisfait aux obligations des articles 5 et 6 du présent règlement.

À l'issue de l'examen des candidatures, l'école nationale supérieure des arts décoratifs éliminera comme irrecevable :

- les candidats en redressement judiciaire dont la période d'observation est inférieure à la durée d'exécution du marché,

- les candidatures qui ne présentent pas des garanties professionnelles et techniques suffisantes pour l'exécution du marché
- les candidatures portant atteinte aux règles relatives à la liberté de prix et à la concurrence.

7.2 Critères de jugement des offres

Le jugement des offres sera effectué en application de l'article R 2152-7 du code de la commande publique.

L'offre économiquement la plus avantageuse sera appréciée en fonction des critères et des sous-critères définis comme suit :

N°	Critères de sélection - Marché abonnement revue	Pondération des critères
1	<u>Critère prix - coût global de l'offre</u> <i>prix analysés à partir de l'annexe financière BPU (annexe 1)</i>	40%
Sous-critères 1.1	<i>BPU</i>	<i>40%</i>
2	<u>Critère technique - coût global de l'offre</u> <i>critères techniques analysés à partir de l'annexe technique CRT (annexe 2) / et du mémoire technique</i>	55%
Sous-critères 2.1	<i>Organisation général du voyageur et engagement</i>	<i>3,85%</i>
Sous-critères 2.2	<i>Diversité et pertinence de l'offre</i>	<i>5,50%</i>
Sous-critères 2.3	<i>Fonctionnement et paramétrage de la plateforme de réservation</i>	<i>11,00%</i>
Sous-critères 2.4	<i>Qualité des Services complémentaires</i>	<i>11,00%</i>
Sous-critères 2.5	<i>Dispositif d'assistance et d'accompagnement de la prestation</i>	<i>11,00%</i>
Sous-critères 2.6	<i>Modification, annulation et gestion de l'urgence</i>	<i>4,40%</i>
Sous-critères 2.7	<i>Transparence et engagement de service</i>	<i>3,85%</i>
Sous-critères 2.8	<i>Facturation, traçabilité et reporting</i>	<i>4,40%</i>
3	<u>Critère environnemental</u> <i>Critère analysés à partir de la note détaillant la politique environnemental du candidat, le mémoire technique du candidat ainsi que le CRT)</i>	5%



Après demande éventuelle de régularisation, l'acheteur se réserve le droit de déclarer une offre irrégulière, inacceptable ou inappropriée, conformément aux articles L2152-2 à L2152-4 du code de la commande publique.

7.2.1 - Modalités d'évaluation du critère n°1 : Prix de la prestation

Le présent critère représente 40 % de l'appréciation de la valeur de l'offre des candidats.

L'acheteur public analysera comparativement les montants renseignés par les candidats dans leur annexe financière intitulé « Bordereau des prix unitaires » (annexe n° 1).

Les offres des candidats seront évaluées objectivement en fonction des commissions appliquées sur les prix, par type de prestations. Les candidats pourront se référer utilement aux consignes identifiées dans l'annexe n°1.

Pour le critère du prix, l'offre la mieux-disante se voit attribuer la note de 40.

Les offres moins avantageuses voient leur note diminuer corrélativement selon la formule de calcul suivante :

$$Note\ obtenue = 40 \times \frac{\text{montant de l'offre la moins chère}}{\text{montant de l'offre du candidat}}$$

En cas d'égalité de note sur ce critère d'attribution, l'offre de l'entreprise ayant obtenue la meilleure note concernant la valeur technique sera retenue.

7.2.2 - Modalités d'évaluation du critère n°2 : Critères techniques

Le présent critère représente 55 % de l'appréciation de la valeur de l'offre des candidats.

Ce dernier sera évalué au regard notamment de la prise en compte des éléments indiqués par les candidats dans le cadre de réponse technique (annexe 2), ainsi que de la présentation des prestations proposées dans le mémoire technique des candidats.

Chaque sous-critère fera l'objet d'une notation sur 10 points, fondé sur un barème qualitatif déterminant le niveau de réponse du candidat par rapport aux attendues défini par l'acheteur dans le dossier de consultation.

Puis, les notes attribuées seront pondérées conformément à la grille de notation ci-haut.

Au titre de la valeur technique, seront dès lors appréciés les sous-critères suivants :



Sous-critère 1 : Organisation générale du voyageur

L'acheteur évaluera la qualité, la solidité et la pertinence de l'organisation interne du candidat pour assurer la prestation, ainsi que son expérience, sa capacité de coordination entre différentes équipes en fonction de son niveau de qualification.

Plus précisément cela portera sur les items suivants :

- Architecture organisationnelle : clarté et pertinence de la structure interne (cellules online/offline, cellule facturation, support tech, relation client, etc.).
- Modalités de coordination interne : communication entre cellules, gestion des priorités, circuits d'escalade en cas d'incident ou de litige.
- Expérience et expertise : références pertinentes sur des marchés publics ou clients comparables (administrations, universités, établissements publics).
- Qualification et certification : existence de labels ou certifications qualité (ISO 9001, ISO 27001, ISO 14001, Qualité de service, etc.).

Pour ce sous-critère, l'offre la mieux-disante se voit attribuer la note de 3,85.

Les offres moins avantageuses voient leur note diminuer corrélativement selon la formule de calcul suivante :

$$\text{Note obtenue} = 3,85 \times \frac{\text{note de l'offre présentée par le soumissionnaire}}{\text{note de l'offre la mieux notée sur ce sous - critère}}$$

Sous-critère 2 : Diversité et pertinence de l'offre

L'acheteur appréciera l'étendue, la diversité et la pertinence de l'offre proposée par le candidat en matière de transport, d'hébergement et de services associés, sur l'ensemble du territoire national et international.

Ce critère vise à vérifier la capacité du prestataire à répondre à tous les besoins de déplacement de l'acheteur, y compris dans les zones géographiques moins bien desservies, et avec un niveau de service homogène.

Plus précisément cela portera sur les items suivants :

- Couverture géographique : existence d'une offre de transport et d'hôtellerie disponible sur tout le territoire (France métropolitaine, DOM-TOM, Europe).
- Diversité de l'offre : pluralité des compagnies aériennes, ferroviaires, loueurs de véhicules et chaînes hôtelières partenaires.
- Pertinence : catégories d'hôtels adaptées, proximité des lieux de mission, qualité des prestataires.



Pour ce sous-critère, l'offre la mieux-disante se voit attribuer la note de 5,5.

Les offres moins avantageuses voient leur note diminuer corrélativement selon la formule de calcul suivante :

$$\text{Note obtenue} = 5,5 \times \frac{\text{note de l'offre présentée par le soumissionnaire}}{\text{note de l'offre la mieux notée sur ce sous - critère}}$$

Sous-critère 3 : Fonctionnement et paramétrage de la plateforme de réservation

L'acheteur évaluera la performance, l'ergonomie et la capacité de personnalisation de l'outil de réservation proposé par le candidat, tant du point de vue de l'utilisateur final (missionné) que du gestionnaire administratif.

Ce critère mesure la maturité technologique, l'adéquation fonctionnelle avec la politique voyage de l'établissement, et les fonctionnalités souhaitées.

Plus précisément cela portera sur les items suivants :

- Interface et ergonomie : intuitivité, rapidité d'accès, fluidité de navigation, menus clairs, autonomie de l'utilisateur ;
- Recherche et réservation : moteur de recherche multimodal (train, avion, hôtel, voiture, bus) avec filtres et comparateurs efficaces ;
- Gestion des profils et habilitations : profils voyageurs, droits administrateurs, niveaux de validation hiérarchique, workflows ;
- Paramétrage de la politique voyage : intégration des règles internes (plafonds hôteliers, modes privilégiés, tarifs flexibles/non flexibles) ;
- Fonctionnalités pratiques : pré-réservation, notifications automatiques, suivi en temps réel, traçabilité complète ;
- Sécurité et fiabilité : conformité RGPD, sauvegarde, redondance, continuité de service, mises à jour sans interruption.

Pour ce sous-critère, l'offre la mieux-disante se voit attribuer la note de 11.

Les offres moins avantageuses voient leur note diminuer corrélativement selon la formule de calcul suivante :

$$\text{Note obtenue} = 11 \times \frac{\text{note de l'offre présentée par le soumissionnaire}}{\text{note de l'offre la mieux notée sur ce sous - critère}}$$

Sous-critère 4 : Qualité des Services complémentaires

L'acheteur appréciera la complétude et la pertinence des services annexes proposés (Notamment OFFLINE) par le voyageur afin de faciliter et sécuriser les déplacements du personnel de l'établissement.

Ce critère vise à évaluer la capacité du prestataire à offrir des solutions globales, simplifiant la gestion administrative, financière et logistique des voyages.

Plus précisément cela portera sur les items suivants :

- Conditions d'hébergement : petits-déjeuners inclus, taxes de séjour comprises.
- Réservation d'autocars avec chauffeur, de cars.
- Services alternatifs : possibilité de réserver des auberges de jeunesse, des offres à bas coût.
- Services administratifs : commande et gestion de cartes d'abonnement (ex. carte Liberté SNCF, Air France, etc.).
- Accompagnement international : gestion et prise en charge des visas, assistance pour les assurances voyage.
- Voyages de groupe : capacité à gérer des réservations collectives (classes, événements), gestion des listes de participants, ajustements de dernière minute.

Pour ce sous-critère, l'offre la mieux-disante se voit attribuer la note de 11.

Les offres moins avantageuses voient leur note diminuer corrélativement selon la formule de calcul suivante :

$$Note\ obtenue = 11 \times \frac{note\ de\ l'offre\ présentée\ par\ le\ soumissionnaire}{note\ de\ l'offre\ la\ mieux\ notée\ sur\ ce\ sous - critère}$$

Sous-critère 5 : Dispositif d'assistance et d'accompagnement de la prestation.

L'acheteur évaluera la qualité, la réactivité et la disponibilité des dispositifs d'assistance technique et opérationnelle proposés par le candidat, ainsi que la compétence et l'implication des équipes dédiées.

Ce critère mesure également la qualité de l'accompagnement au démarrage du marché (formation, documentation, support utilisateur).

Plus précisément cela portera sur les items suivants :

- Assistance technique online : horaire, moyen de contact, suivi des incidents, existence d'un ticketing, traçabilité et reporting.

- Assistance offline dédiée : présence d'un interlocuteur unique ou d'une équipe récurrente, joignable et compétente.
- Hotline : amplitude horaire (heures ouvrées, 12h/24, 24h/24 – 7j/7), multicanal (téléphone, mail, etc.).
- Moyens humains affectés au marché : qualifications, expérience, réactivité, stabilité des équipes.
- Formation initiale : session(s) de formation des utilisateurs à l'outil, modalités (présentiel / distanciel), supports fournis.
- Documentation : guides, FAQ, tutoriels, documentation technique claire et mise à jour.

Pour ce sous-critère, l'offre la mieux-disante se voit attribuer la note de 11.

Les offres moins avantageuses voient leur note diminuer corrélativement selon la formule de calcul suivante :

$$Note\ obtenue = 11 \times \frac{note\ de\ l'offre\ présentée\ par\ le\ soumissionnaire}{note\ de\ l'offre\ la\ mieux\ notée\ sur\ ce\ sous - critère}$$

Sous-critère 6 : Modification, annulation et gestion de l'urgence

L'acheteur évaluera la capacité du titulaire à permettre la modification ou l'annulation fluide des réservations, à proposer des solutions de rechange immédiates en cas d'imprévu, et à assurer la continuité du service en situation d'urgence.

Ce critère mesure également la transparence des conditions (délais, frais) et la réactivité en cas d'incident (annulation de vol/train, retard, etc.).

Plus précisément cela portera sur les items suivants :

- Souplesse des conditions : délais et frais d'annulation ou de modification (en ligne et hors ligne).
- Facilité de traitement : simplicité et rapidité des démarches pour modifier ou annuler une réservation.
- Réactivité et alternatives : capacité à proposer immédiatement une solution de remplacement (autre horaire, autre compagnie, autre mode de transport).
- Re-protection automatique : émission automatique d'un nouveau billet ou itinéraire en cas d'annulation.
- Système d'alerte : notifications automatiques (retards, changements de porte, perturbations).
- Gestion des urgences : disponibilité des équipes pour intervenir en cas d'imprévu (soir, week-end, zone internationale).



Pour ce sous-critère, l'offre la mieux-disante se voit attribuer la note de 4,40.

Les offres moins avantageuses voient leur note diminuer corrélativement selon la formule de calcul suivante :

$$\text{Note obtenue} = 4,40 \times \frac{\text{note de l'offre présentée par le soumissionnaire}}{\text{note de l'offre la mieux notée sur ce sous - critère}}$$

Sous-critère 7 : Transparence et engagement de service

Évaluer le niveau de transparence tarifaire, la fiabilité des informations transmises, ainsi que les engagements de service pris par le candidat pour garantir un fonctionnement fluide, mesurable et conforme aux attentes de l'acheteur.

Ce critère valorise les prestataires capables d'assurer une communication claire sur les coûts, de respecter des standards de qualité mesurables, et de maintenir une disponibilité constante de leurs outils et services.

Plus précisément cela portera sur les items suivants :

- Transparence tarifaire :
 - Affichage détaillé des coûts (billet, taxes, commissions, frais annexes).
 - Alertes automatiques si dépassement des plafonds ou tarifs réglementaires.
 - Garantie du "meilleur tarif disponible" au moment de la réservation.
- Engagements de service :
 - Délais standards de traitement d'une demande.
 - Engagements sur les temps de réponse et les canaux de contact.
 - Taux de satisfaction et indicateurs de qualité mesurés et communiqués.
 - Disponibilité et taux d'accessibilité de la plateforme (SLA).
 - Procédure de gestion des réclamations : délai de réponse, taux de résolution, traçabilité.
 - Communication proactive en cas d'incident ou de perturbation.

Pour ce sous-critère, l'offre la mieux-disante se voit attribuer la note de 3,85.

Les offres moins avantageuses voient leur note diminuer corrélativement selon la formule de calcul suivante :

$$\text{Note obtenue} = 3,85 \times \frac{\text{note de l'offre présentée par le soumissionnaire}}{\text{note de l'offre la mieux notée sur ce sous - critère}}$$



Sous-critère 8 : Facturation, traçabilité et reporting

L'acheteur appréciera la capacité du titulaire à assurer une facturation claire, automatisée et régulière, une traçabilité complète des opérations, ainsi qu'un reporting précis et exploitable.

Plus précisément cela portera sur les items suivants :

- Facturation au fil de l'eau : émission de factures par commande (et non mensuelle globale).
- Gestion des avoirs / remboursements : clarté et rapidité du traitement, mise à jour en temps réel.
- Rapports de suivi : rapports mensuels/annuels sur les consommations, taux de conformité, taux online/offline.
- Détail des prestations : informations exhaustives (date, destination, missionné, n° BDC, code service, montant, frais).
- Transparence financière : possibilité d'isoler les frais d'agence/commissions.
- Tableaux de bord utilisateurs : suivi des réservations, annulations, avoirs, etc...
- Exports de données : formats Excel, PDF, API, etc.
- Indicateurs de pilotage : coûts par service, mission, agent, etc.

Pour ce sous-critère, l'offre la mieux-disante se voit attribuer la note de 4,40 .

Les offres moins avantageuses voient leur note diminuer corrélativement selon la formule de calcul suivante :

$$Note\ obtenue = 4,40 \times \frac{note\ de\ l'offre\ présentée\ par\ le\ soumissionnaire}{note\ de\ l'offre\ la\ mieux\ notée\ sur\ ce\ sous - critère}$$

En cas d'égalité de note sur ce critère d'attribution, l'offre de l'entreprise ayant obtenue la meilleure note concernant la valeur financière sera retenue.

Modalités d'évaluation du critère n°3 : développement durable

L'offre du titulaire sera analysée au regard de sa capacité à prendre toutes les dispositions et mesures pour limiter ou supprimer l'impact négatif sur l'environnement.

Par exemple, le candidat pourra détailler sa politique environnementale ou valoriser tout label obtenu dans le domaine environnemental, ou encore transmettre la réalisation de bilan carbone ou d'impact des gaz à effet de serre sur son activité, etc....

Pour ce sous-critère, l'offre la mieux-disante se voit attribuer la note de 5.



Les offres moins avantageuses voient leur note diminuer corrélativement selon la formule de calcul suivante :

$$Note\ obtenue = 5 \times \frac{note\ de\ l'offre\ présentée\ par\ le\ soumissionnaire}{note\ de\ l'offre\ la\ mieux\ notée\ sur\ ce\ critère}$$

Article 8 – Classement des offres

L'offre classée première totalisera la plus forte note globale (tous critères cumulés). Les autres offres seront classées en ordre décroissant.

L'offre classée première sera retenue à titre provisoire en attendant que le candidat produise les certificats mentionnés aux articles R 2143-6 à R 2143-10 du code de la commande publique et les attestations d'assurance, s'ils n'ont pas été fournis au stade de la sélection des candidatures.

Le délai imparti par l'acheteur public à l'attributaire pour remettre ces documents sera indiqué dans le courrier envoyé à celui-ci. Ce délai ne pourra être supérieur à 7 jours.

Dans le cas où des erreurs de multiplication, d'addition, de report ou d'absence de données, seraient constatées dans le « bordereau des prix uniques » (annexe 1), le candidat soumissionnaire sur le point d'être retenu sera invité à rectifier ces erreurs en cas de refus, son offre sera éliminée car non-cohérente.

Article 9 – Démonstration de l'outil de réservation (plateforme)

Afin que l'acheteur puisse disposer d'informations sur l'outil informatique de réservation des titres de transport et réservation d'hôtel et prestation complémentaire (ONLINE), le candidat devra en effectuer une démonstration.

A cet effet, le service des finances et des achats de l'acheteur fixera des rendez-vous dans ses locaux ou en visioconférence aux candidats, entre le 01 décembre et le 12 décembre 2025.

Cette démonstration aura pour but de constater l'ergonomie du site web, la pertinence des fonctionnalités, la facilité à effectuer une réservation et à suivre les commandes, les modification et annulation, les réclamations.

Article 10 – Modalité d'attribution du marché

L'attributaire du marché sera tenu de fournir l'acte d'engagement (ATTRI₁) dès la remise de son offre, ainsi que tous les documents contractuels particuliers du marché indiqué à l'article 6.3 du présent CCTP, ainsi que le questionnaire « égalité, diversité » dûment renseignés, datés et signés, avec le cachet de l'entreprise sous la signature.

Un délai de suspension (11 jours) aura lieu entre la communication de la décision d'attribution du marché et la signature de ce dernier. Une fois ce délai passé l'acheteur public, après avoir reçu le visa du contrôle budgétaire du ministère de la Culture contresigne l'acte d'engagement (ATTRI₁) pour notification du marché sur PLACE.

De même, afin de respecter les obligations de l'article L.2141-2 de l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018, l'attributaire doit fournir :

- un certificat social, délivré en ligne sur le site de l'Urssaf ;
- une attestation fiscale, qui permet de justifier de la régularité de sa situation fiscale (paiement de la TVA et de l'impôt sur le revenu ou sur les sociétés). Cette attestation peut être obtenue directement en ligne via le compte fiscal (espace abonné professionnel) pour les entreprises qui sont soumises à l'impôt sur les sociétés et assujetties à la TVA, et auprès du service des impôts via le formulaire n°3666 pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu, notamment les entrepreneurs individuels ;
- un certificat attestant de la régularité de la situation du candidat au regard de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés ;

et si le candidat est établi en France :

- une attestation sur l'honneur dûment datée et signée que le travail sera réalisé avec des salariés employés régulièrement au regard des articles L.143-3 et L.620-3 du Code du travail, ou règles d'effet équivalent pour les candidats non établis en France.

Si le candidat est établi à l'étranger :

- les certificats fiscaux et sociaux sont établis par les administrations et organismes du pays d'origine. Lorsqu'un tel certificat n'est pas délivré, il peut être remplacé par une déclaration sous serment, ou si elle n'existe pas, par une déclaration solennelle devant l'autorité judiciaire ou administrative compétente, un notaire ou un organisme professionnel qualifié du pays ;
- les pièces demandées aux articles D 8222-7 et D 8222-8 du Code du travail.

S'il détache sur le territoire français des salariés pour l'exécution du marché :

- la liste nominative des salariés étrangers soumis à l'autorisation de travail prévue à l'article L. 5221-2 du Code du travail.

ATTENTION : Il est précisé que l'absence des renseignements demandés conduit à l'élimination de la candidature ou de l'offre.



Article 11 – Renseignements complémentaires

Pour cette consultation, toute question devra parvenir à l'administration via PLACE, au plus tard 6 jours calendaires avant la date limite de réception des candidatures et des offres.

Les réponses et renseignements complémentaires sont publiés sur PLACE, au plus tard 3 jours calendaires avant la date limite fixée pour la réception des candidatures et des offres.

Pour les questions posées ultérieurement, l'acheteur ne sera pas tenu de répondre et le soumissionnaire ne pourra s'en prévaloir pour faire reporter les délais de réception des candidatures.

Article 12 – Procédures de recours

Conformément aux articles R. 421-1 à R. 421-7 du Code de justice administrative, le candidat pourra bénéficier d'un délai de deux (2) mois à compter de la réception du courrier l'informant du rejet de sa proposition pour contester cette décision.

Il pourra en demander l'annulation au Tribunal administratif de Paris (R. 411-1 à R. 411-7 du Code de justice administrative).

Cependant, tout litige pourra être instruit à l'amiable en saisissant le Comité national consultatif de Règlement Amiable des Litiges en matière de marchés publics (CCRA) :

Préfecture de la région Ile-de-France

5, rue Leblanc / 75911 Paris cedex 15

Tél. : 01.82.52.42.67 ou 01.82.52.40.00 Fax : 01.82.52.42.95

Courriel : ccira@paris-idf.gouv.fr



Article 13 – Egalité professionnelle et lutte contre les discriminations

Le ministère de la Culture est détenteur depuis 2017 des labels « Egalité professionnelle » et « Diversité » délivrés par l'AFNOR.

À ce titre, l'École nationale supérieure des Arts Décoratifs, établissement public sous tutelle du ministère de la Culture, s'engage à mettre en œuvre des procédures et outils relatifs aux problématiques de lutte contre les discriminations et pour la promotion de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, comme notamment :

- Des actions de sensibilisation et de formation à la prévention des discriminations à l'attention de tous les personnels, en ciblant plus particulièrement l'encadrement et les équipes de gestion des ressources humaines ;
- Un plan d'actions pluriannuel afin de progresser en matière d'égalité entre les femmes et les hommes. L'École nationale supérieure des arts décoratifs s'engage ainsi à lutter contre les comportements sexistes et les violences faites aux femmes, favoriser le rééquilibrage de la rémunération entre les femmes et les hommes et développer les parcours professionnels, en particulier l'accès aux fonctions d'encadrement supérieur.

Dans le cadre de cette politique d'achats responsables et de lutte contre les discriminations, l'École nationale supérieure des arts décoratifs souhaite mobiliser ses fournisseurs afin d'être informée de leurs propres actions en matière d'égalité femmes-hommes et de diversité professionnelle et/ou de les sensibiliser davantage à ces enjeux.

Compte tenu de cette ambition, il est demandé à l'attributaire de remplir au moment de la signature du marché le questionnaire « Egalité professionnelle et diversité professionnelle ».

Ce questionnaire n'est exigé que du seul attributaire. Il prend la forme d'un formulaire informatique dont l'adresse lui sera communiquée au moment de l'attribution du marché.

L'attributaire transmet obligatoirement le récépissé numérique délivré par l'application au représentant de l'acheteur public avant toute notification du marché. Les informations renseignées dans ce questionnaire n'ont aucune incidence sur l'analyse des candidatures ni sur l'évaluation et la sélection des offres reçues.

Dans une démarche d'amélioration et de progrès, le futur titulaire s'engage à actualiser le questionnaire si l'acheteur public lui en fait la demande, dans les conditions fixées dans le CCAP.



Annexe 1 : données quantitatives liées aux déplacements professionnels

Pour informations, le volume des transactions d'une année type, par volume de commande et par montant TTC, se répartit de la manière suivante, voyages pédagogique inclus :

	billet train		billet avion		hotel		location véhicule		Autres presta / Groupe		TOTAL	
	nb commande	montant TTC	nb commande	montant TTC	nb commande	montant TTC	nb commande	montant TTC	nb commande	montant TTC	nb de commande	montant TTC
Janvier	50,50	1 954,83	1,00	324,67	3,50	440,17	1,33	514,62			56,33	3 234,28
Février	79,50	3 279,39	7,75	2 363,45	4,50	1 070,41	2,67	950,38			94,42	7 663,63
Mars	101,50	3 799,38	2,50	881,49	9,25	2 722,08	1,00	160,30			114,25	7 563,25
Avril	37,00	1 390,74	3,25	1 094,35	9,00	1 591,32	2,00	550,73			51,25	4 627,14
Mai	47,75	3 740,75	5,75	1 248,35	6,50	4 134,39	1,33	230,18			61,33	9 353,66
Juin	39,75	2 733,59	3,50	799,51	5,00	1 676,80	1,50	322,58	3,00	12 384,00	52,75	17 916,48
Juillet	12,67	422,33	1,00	282,05	5,00	162,35	1,00	706,17	1,00	11 490,00	20,67	13 062,90
Août	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-
Septembre	94,67	4 177,68	5,00	1 057,12	5,00	856,74	2,33	1 254,09	1,00	860,00	108,00	8 205,62
Octobre	62,67	2 883,03	6,67	2 415,84	8,33	1 054,44	2,00	176,59	1,00	860,00	80,67	7 389,91
Novembre	48,67	1 637,57	8,00	1 860,66	4,00	718,37	1,00	312,00			61,67	4 528,60
Décembre	7,00	254,80	6,50	1 825,01	3,00	1 320,00	-	-			16,50	3 399,81
TOTAL	581,67	26 274,08	50,92	14 152,47	63,08	15 747,07	16,17	5 177,64	6,00	25 594,00	717,83	86 945,27

Le pourcentage de transaction en ONLINE, par type de réservation est le suivant :

	Train	avion	hotel	autres prestations
% moyen de transactions ONLINE	65%	40%	70%	20%