



Secrétariat Général

Page 1 sur 15

Appel d'Offres  
Marché Agence de voyages



**INSTITUT PARIS REGION**

—  
**PLEYAD 4**

**66-68, rue Pleyel**  
**93200 SAINT-DENIS**

—

**Cahier des charges**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières**

Appel d'Offres  
Marché Agence de voyages

## Sommaire

1.	Contexte .....	3
2.	Présentation de l'INSTITUT PARIS REGION .....	3
3.	Le marché .....	4
4.	Caractéristiques des prestations attendues .....	4
4.1.	Accès .....	4
4.2.	Prestations attendues .....	4
4.3.	Traitement des demandes .....	5
4.4.	Volume .....	6
4.5.	Variantes .....	7
5.	Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) .....	7
6.	Règlement de la consultation .....	7
6.1.	Nature de la consultation .....	7
6.2.	Forme du marché .....	7
6.3.	Durée du marché .....	7
6.4.	Groupement .....	7
6.5.	Sous-traitance .....	8
6.6.	Modification ou annulation de la consultation .....	8
6.7.	Dossier remis aux candidats .....	8
6.8.	Conditions de présentation des offres .....	8
6.8.1.	Modalités de transmission des candidatures et des offres .....	8
6.9.	Délai de validité des offres .....	9
6.10.	Pièces à produire .....	9
6.11.	Pièces à produire par le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché .....	9
6.12.	Date limite de réception .....	10
6.13.	Modalités et critères de sélection .....	10
6.14.	Généralités .....	10
7.	Renseignements complémentaires et demande de documents .....	10
	Campus Pleyad – Pleyad 4 .....	10
	Annexe 1 .....	11

**Appel d'Offres  
Marché Agence de voyages**

## 1. Contexte

Afin de satisfaire ses besoins en déplacements professionnels, l'INSTITUT PARIS REGION recherche un partenaire fournissant des prestations d'agence de voyages

Dans le présent cahier des charges, l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme Région île de France (INSTITUT PARIS REGION) est désigné sous l'appellation « IPR » et le candidat retenu à l'issue de la consultation est désigné sous l'appellation « titulaire ».

Le secrétariat général de l'IPR sera le seul et unique interlocuteur technique représentant l'IPR.

## 2. Présentation de l'INSTITUT PARIS REGION

Fondation reconnue d'utilité publique par décret du 2 août 1960, l'Institut d'aménagement et d'urbanisme de la Région parisienne (IAURP) a été créé le 4 mai 1960 par décret du ministre de l'Équipement, Pierre Sudreau. Il devient, en 1976, l'Institut d'aménagement et d'urbanisme de la Région d'Île-de-France.

L'Association Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région d'Île-de-France, Association loi 1901, ayant pour nom d'usage L'Institut Paris Region, est créée le 27 novembre 2018 et déclarée auprès de la Préfecture le 29 novembre 2018.

### OBJET ET MISSIONS

L'Association, en sa qualité d'agence d'urbanisme, a pour but de susciter, mener ou suivre toutes réflexions et études susceptibles d'éclairer et de favoriser le développement durable et la qualité de l'aménagement et de l'environnement sur l'ensemble du territoire de la Région Île-de-France.

Elle contribue aux démarches de planification stratégique, à la conception et l'évaluation des politiques publiques.

Elle constitue une plateforme d'échanges et de valorisation des données, études et analyses, un centre pluridisciplinaire d'expertise, de ressources, de recherche et d'innovation.

Elle a vocation à intervenir plus particulièrement dans les domaines de l'urbanisme et de l'environnement, de l'aménagement du territoire, de l'habitat et du logement, du développement économique et social, du génie urbain, des transports, des loisirs et du tourisme, de l'enseignement, de la démographie, de la culture, de la santé, du sport et de la sécurité.

Elle met en œuvre et anime des observatoires et des agences spécialisées.

Elle peut développer des formations à destination des agents publics, du milieu professionnel et des élus, sur ses champs de compétences.

Ses travaux s'effectuent dans un cadre partenarial et sont guidés par la recherche d'harmonisation des politiques et des projets de ses membres. Ses missions ont vocation à être rendues à ses membres.

Cependant, l'Association peut, à titre accessoire, réaliser des prestations rattachées à son objet pour le compte exclusif d'adhérents ou de tiers. Elle peut aussi prêter son concours technique à tout organisme qui le lui demanderait pour effectuer des interventions relevant de ses compétences techniques ailleurs en France ou à l'étranger.

Plus généralement, l'Association peut effectuer toutes missions se rattachant directement ou indirectement à son objet et peut mettre en œuvre de manière directe ou indirecte tout moyen qu'elle jugera utile.

### SIÈGE SOCIAL

Son siège social est fixé à Saint-Denis : 39/53, boulevard Ornano (93200). Il pourra être transféré en tout autre lieu sur simple décision du conseil d'administration.

L'Association est administrée par un conseil d'administration composé au maximum de trente-cinq membres selon la composition suivante :

- Le Président du Conseil régional, Président ;
- Le Préfet de la Région Île-de-France ainsi que les trois représentants des services régionaux de l'État désigné par lui siégeant à l'assemblée générale, ou leurs suppléants ;

**Appel d'Offres  
Marché Agence de voyages**

- Le Président du Conseil Économique et Social Régional d'Île-de-France ainsi que les deux autres représentants du CESER désignés par lui et siégeant à l'assemblée générale, ou leurs suppléants ;
- Les treize membres du Conseil régional d'Île-de-France représentant celui-ci à l'assemblée générale, ou leurs suppléants ;
- Sept représentants des collectivités élus par le collège des collectivités au sein de l'assemblée générale ;
- Sept représentants des organismes élus par le collège des organismes au sein de l'assemblée générale.

Les quatorze administrateurs issus des collèges « collectivités » et « organismes » sont élus pour trois (3) ans, renouvelables, au sein de chaque collège au moyen de bulletins comportant la liste de tous les candidats. Sont déclarés élus les candidats ayant recueilli le plus grand nombre de suffrages.

Le conseil d'administration est présidé de droit par le président du Conseil régional. Le Préfet de la Région Île-de-France est de plein droit 1er Vice-président ; le Président du Conseil Économique et Social Régional d'Île-de-France est de plein droit 2ème Vice-président.

Le conseil d'administration élit parmi ses membres :

- Un 3ème Vice-Président issu des représentants du Conseil régional ;
- Un Trésorier.

L'Institut Paris Region avait, au 31 décembre 2025, un effectif de 223 personnes.

### 3. Le marché

Le présent marché a pour objet la sélection d'un prestataire chargé de fournir à L'Institut Paris Region des prestations d'agence de voyages pour les déplacements professionnels de ses collaborateurs. Le titulaire devra assurer un service fiable, réactif et conforme aux besoins de L'Institut Paris Region, tout en recherchant la solution économiquement la plus avantageuse au regard des contraintes de déplacement, de la politique voyages de l'établissement et des conditions tarifaires disponibles au moment de la réservation.

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les prestations attendues, les fonctionnalités minimales requises ainsi que les conditions d'exécution du marché.

### 4. Caractéristiques des prestations attendues

#### 4.1. Accès

Seules les personnes habilitées par L'Institut Paris Region seront autorisées à effectuer des réservations dans le cadre du présent marché. À la date de lancement de la consultation, douze chargées de voyage sont identifiées comme utilisatrices autorisées.

Le titulaire devra permettre une gestion sécurisée des accès, avec attribution de droits en fonction des profils utilisateurs définis par L'Institut Paris Region.

#### 4.2. Prestations attendues

- La mise à disposition, lorsque cela est possible, d'une interface de réservation en ligne dédiée permettant la réservation de billets de train et d'avion, de nuitées d'hôtel et de locations de véhicules ;

**Appel d'Offres  
Marché Agence de voyages**

- la mise en place d'un circuit de validation des demandes conforme à l'organisation définie par L'Institut Paris Region ; le candidat précisera les modalités de paramétrage et le nombre de niveaux de validation pris en charge par son outil ;
- l'accès à l'offre disponible sur le marché, incluant les compagnies régulières, les compagnies à bas coût, les opérateurs ferroviaires, les établissements hôteliers et les sociétés de location de véhicules, ainsi qu'aux conditions tarifaires et horaires associées ;
- la recherche, la réservation, l'émission, l'achat et la transmission des titres de transport pour les déplacements nationaux et internationaux ;
- la proposition prioritaire de trajets directs, lorsque ceux-ci existent dans des conditions compatibles avec les contraintes de déplacement ; pour les déplacements comportant plusieurs destinations, le titulaire devra rechercher la solution la plus cohérente au regard du temps de trajet, du coût global et de la faisabilité logistique ;
- la transmission des billets et confirmations de réservation en format électronique au voyageur, avec copie obligatoire à la chargée de voyage concernée ;
- la mise à disposition d'une assistance téléphonique pour le traitement des difficultés rencontrées avant le départ, pendant le voyage et, le cas échéant, lors des modifications ou annulations ; le candidat précisera les horaires de disponibilité du service ainsi que les modalités d'assistance en dehors des heures ouvrées ;
- la recherche systématique de la solution économiquement la plus avantageuse au moment de la pré-réservation, en tenant compte du prix, des conditions de modification ou d'annulation, des bagages inclus, des frais annexes éventuels et des contraintes du déplacement ;
- la communication de la durée de validité de chaque proposition transmise ;
- le respect de la politique voyages de L'Institut Paris Region, telle qu'elle sera transmise au titulaire. L'Institut Paris Region se réserve la possibilité d'actualiser cette politique en cours d'exécution du marché.

Le titulaire s'engage à garantir une stricte neutralité dans la présentation des offres et à ne favoriser aucun opérateur, transporteur ou prestataire de manière injustifiée.

### **4.3. Traitement des demandes**

Pour chaque demande de déplacement aérien, le titulaire devra être en mesure de proposer au minimum deux solutions de transport comparables, sauf impossibilité justifiée liée à l'offre disponible sur le marché.

Les propositions devront, dans la mesure du possible :

- correspondre aux solutions les plus avantageuses économiquement ;
- privilégier les billets modifiables et, si possible, annulables ;
- exclure les itinéraires manifestement inadaptés au regard de la durée totale du trajet ;
- prendre en compte les contraintes de sécurité, les conditions d'entrée dans les pays concernés et les exigences pratiques liées au déplacement ;
- préciser, le cas échéant, les frais de modification, d'annulation ainsi que les coûts liés aux bagages ou à toute option indispensable au voyage.

Le titulaire devra également être en mesure de poser des options de réservation lorsque les conditions tarifaires le permettent, afin de garantir temporairement une place et un tarif. La durée de validité de l'option devra être clairement indiquée dans chaque proposition.

Si une baisse tarifaire ou une solution plus avantageuse est identifiée avant l'émission définitive du billet, le titulaire devra en informer L'Institut Paris Region dans les meilleurs délais.

Chaque proposition de réservation devra comporter au minimum les informations suivantes :

- le numéro de dossier ou de réservation ;
- le délai maximum entre la proposition et la confirmation définitive ;
- la date limite d'émission ;
- les conditions d'utilisation, de modification, d'annulation et les pénalités éventuelles ;

Appel d'Offres  
 Marché Agence de voyages

- le nom du transporteur ou du prestataire ;
- les horaires de départ et d'arrivée ;
- les lieux de départ et d'arrivée (gare, aéroport, ville, terminal, selon le cas) ;
- les conditions relatives aux bagages ou aux services inclus.

#### 4.4. Volume

En 2025, le volume des déplacements est :

##### Analyse globale du volume

	2025	
	Montant	Nbre de dossier
AIR	144586	98
FER	13763	100
HÔTEL	24950	46
LOC VOITURE	0	0
DIVERS	229	4
FRAIS	6424	
<b>TOTAL</b>	<b>189952</b>	<b>248</b>

##### Analyse AIR par zones géographiques (2025)

	Montant hors frais
AFRIQUE	55875
MOYEN ORIENT	40065
ASIE	21960
France	17179
EUROPE	9507
<b>TOTAL</b>	<b>144586</b>

##### Analyse FER par zones géographiques (2025)

	Montant hors frais
DOMESTIQUE	10301
EUROPE	3462
<b>TOTAL</b>	<b>13763</b>

Appel d'Offres  
Marché Agence de voyages

#### 4.5. Variantes

Les candidats ne disposant pas d'une interface de réservation en ligne dédiée peuvent néanmoins présenter une offre, sous réserve de proposer une procédure alternative de traitement des réservations.

Dans ce cas, ils devront décrire précisément :

- les modalités de transmission des demandes ;
- les délais de réponse ;
- les modalités de validation ;
- les conditions d'assistance associées.

### 5. Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)

Les candidats devront préciser s'ils ont engagé une démarche de responsabilité sociale, environnementale et économique dans leurs activités et interactions avec leurs parties prenantes.

### 6. Règlement de la consultation

#### 6.1. Nature de la consultation

La présente consultation est organisée selon une procédure adaptée.

#### 6.2. Forme du marché

La présente consultation donnera lieu à un marché ordinaire.

#### 6.3. Durée du marché

Le marché débutera à partir de septembre 2026 pour une durée de 3 ans.

#### 6.4. Groupement

Aucun groupement n'est autorisé dans le cadre de ce marché.

Appel d'Offres  
Marché Agence de voyages

### 6.5. Sous-traitance

La sous-traitance n'est pas autorisée.

### 6.6. Modification ou annulation de la consultation

L'Institut Paris Region se réserve la possibilité d'apporter des modifications au dossier de consultation avant la date limite de remise des offres. Les candidats en seront informés dans des conditions garantissant l'égalité de traitement.

L'Institut Paris Region se réserve également le droit de déclarer la consultation sans suite ou d'en modifier le calendrier, sans que les candidats puissent prétendre à une indemnisation.

### 6.7. Dossier remis aux candidats

Par voie électronique sur demande, ou en téléchargement sur le site Internet de l'IPR  
<https://www.institutparisregion.fr/appe-doffres.html>.

*Le dossier remis aux candidats comprend les pièces suivantes :*

- le cahier des charges,
- le dossier cadre de réponse (annexe 1).

### 6.8. Conditions de présentation des offres

Les offres doivent être rédigées en **langue française**.

#### 6.8.1. Modalités de transmission des candidatures et des offres

Les candidats transmettent leur candidature et leur offre sous format électronique, par messagerie, aux adresses indiquées ci-après.

L'objet du courriel devra être rédigé comme suit :

A : [achats@institutparisregion.fr](mailto:achats@institutparisregion.fr)

Cc : [catherine.gazanois@institutparisregion.fr](mailto:catherine.gazanois@institutparisregion.fr) ; [stephane.main@institutpariregion.fr](mailto:stephane.main@institutpariregion.fr)

Objet : Réponse à un appel d'offres – Marché Agence de voyages

**Appel d'Offres  
Marché Agence de voyages****6.9. Délai de validité des offres**

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

**6.10. Pièces à produire**

Le candidat doit produire les documents et/ou renseignements rédigés en langue française suivants :

- Un extrait KBIS ;
- Une attestation d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle.
- L'annexe 1 Cadre de réponse renseigné ;
- Tous documents permettant d'apprécier les propositions de prix indiqué à l'annexe 1 ;
- Les moyens qui seront mis en œuvre, tant en matériel qu'en personnel.

Si le candidat est en redressement judiciaire, il est tenu de fournir la copie du ou des jugements prononcés à cet effet et d'apporter la preuve que l'autorisation de poursuite de son activité couvre la période correspondant à la durée du présent marché.

Il est demandé de répondre précisément au cahier des charges en utilisant les tableaux de réponse (cf. Annexe 1).

**6.11. Pièces à produire par le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché**

Le candidat retenu à l'issue de la présente procédure devra fournir, dans le délai qui lui sera imparti par la personne responsable du marché, les attestations et certificats datant de moins de 6 mois délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant qu'il a satisfait à ses obligations fiscales et sociales au 31 décembre 2025 soit :

- Auprès de l'URSSAF :
  - Une attestation de vigilance attestant qu'il respecte les règles applicables en matière de lutte contre le travail dissimulé.
- Auprès du Trésor Public :
  - Une attestation fiscale permettant de justifier de la régularité de sa situation en matière de paiement de la TVA et de l'impôt sur les sociétés.

**À défaut de production de ces documents dans le délai fixé, le marché ne pourra être attribué au candidat.**

**Tous les documents à signer, doivent comporter le nom, la qualité de la personne habilitée à engager la société et le cachet commercial.**

Appel d'Offres  
Marché Agence de voyages

### 6.12. Date limite de réception

Les candidatures et les offres doivent parvenir au plus tard le 19 juin 2026 à 10h00.

### 6.13. Modalités et critères de sélection

Après vérification de la recevabilité des candidatures et de la conformité des offres, les offres seront analysées au regard des critères suivants :

- **Prix : 35 %**
- **Solution proposée : 45 %**
- **Accompagnement : 10 %**
- **Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) : 10 %**

Chaque critère fera l'objet d'une notation sur 10, pondérée selon le coefficient indiqué ci-dessus. L'offre ayant obtenu la meilleure note globale sera considérée comme l'offre économiquement la plus avantageuse.

### 6.14. Généralités

L'Institut Paris Region se réserve le droit de ne pas donner suite à la consultation ou de ne retenir aucune offre si les propositions reçues ne répondent pas de manière satisfaisante à ses besoins.

Le choix du titulaire interviendra au terme de l'analyse des offres, sur la base des critères définis dans le présent document.

Les candidats sont réputés avoir pris connaissance de l'ensemble des pièces de la consultation et avoir remis une offre complète, cohérente et adaptée aux besoins exprimés.

## 7. Renseignements complémentaires et demande de documents

**Des renseignements complémentaires pourront être obtenus auprès de :**

Monsieur Stéphane Main  
Service Achats  
Institut Paris Region

#### **Campus Pleyad – Pleyad 4**

66-68 rue Pleyel  
93200 SAINT-DENIS  
Tél : 01 77 49 75 58  
E-Mail : [stephane.main@institutparisregion.fr](mailto:stephane.main@institutparisregion.fr)

Appel d'Offres  
Marché Agence de voyages**Annexe 1****Cadre de réponse****Marché Agence de voyages****Cadre de réponse**

Les candidats doivent renseigner l'ensemble des lignes de prix unitaires H.T.  
Pour les prestations gratuites, inscrire la mention "0,00"  
Pour les prestations non fournies, inscrire "Néant"

Nom du candidat :

Appel d'Offres  
 Marché Agence de voyages

Prestations	Prix unitaire en € HT	
	On-line	Off-line
<b>Transport aérien "national"</b>		
Recherche d'un billet électronique avant émission		
Recherche, émission et envoi d'un billet électronique		
Modification d'un billet électronique avant émission		
Modification d'un billet électronique après émission		
Annulation d'un billet électronique après émission		

Prestations	Prix unitaire en € HT	
	On-line	Off-line
<b>Transport aérien "Europe et Maghreb" moyen-courrier</b>		
Recherche d'un billet électronique avant émission		
Recherche, émission et envoi d'un billet électronique		
Modification d'un billet électronique avant émission		
Modification d'un billet électronique après émission		
Annulation d'un billet électronique après émission		

Prestations	Prix unitaire en € HT	
	On-line	Off-line
<b>Transport aérien "International" long-courrier</b>		
Recherche d'un billet électronique avant émission		
Recherche, émission et envoi d'un billet électronique		
Modification d'un billet électronique avant émission		
Modification d'un billet électronique après émission		
Annulation d'un billet électronique après émission		

Appel d'Offres  
 Marché Agence de voyages

Prestations	Prix unitaire en € HT	
	On-line	Off-line
<b>Transport aérien "national" low cost</b>		
Recherche d'un billet électronique avant émission		
Recherche, émission et envoi d'un billet électronique		
Modification d'un billet électronique avant émission		
Modification d'un billet électronique après émission		
Annulation d'un billet électronique après émission		

Prestations	Prix unitaire en € HT	
	On-line	Off-line
<b>Transport aérien "Europe et Maghreb" moyen-courrier Low cost</b>		
Recherche d'un billet électronique avant émission		
Recherche, émission et envoi d'un billet électronique		
Modification d'un billet électronique avant émission		
Modification d'un billet électronique après émission		
Annulation d'un billet électronique après émission		

Prestations	Prix unitaire en € HT	
	On-line	Off-line
<b>Transport aérien "International" long-courrier Low cost</b>		
Recherche d'un billet électronique avant émission		
Recherche, émission et envoi d'un billet électronique		
Modification d'un billet électronique avant émission		
Modification d'un billet électronique après émission		
Annulation d'un billet électronique après émission		

Appel d'Offres  
 Marché Agence de voyages

Prestations	Prix unitaire en € HT	
	On-line	Off-line
<b>Transport ferroviaire "national"</b>		
Recherche d'un billet électronique avant émission		
Recherche, émission et envoi d'un billet électronique		
Modification d'un billet électronique avant émission		
Modification d'un billet électronique après émission		
Annulation d'un billet électronique après émission		

Prestations	Prix unitaire en € HT	
	On-line	Off-line
<b>Transport ferroviaire "Europe"</b>		
Recherche d'un billet électronique avant émission		
Recherche, émission et envoi d'un billet électronique		
Modification d'un billet électronique avant émission		
Modification d'un billet électronique après émission		
Annulation d'un billet électronique après émission		

Prestations	Prix unitaire en € HT	
	On-line	Off-line
<b>Réservation d'hôtel</b>		
Recherche d'un hôtel avant émission		
Recherche, émission d'une réservation d'un hôtel		
Modification d'un hôtel avant émission		
Modification d'une réservation d'un hôtel après émission		
Annulation d'une réservation d'un hôtel après émission		

Appel d'Offres  
 Marché Agence de voyages

Prestations	Prix unitaire en € HT	
	On-line	Off-line
<b>Location de véhicule sans chauffeur</b>		
Recherche d'un véhicule avant émission		
Recherche, émission d'une réservation d'un véhicule		
Modification d'une réservation d'un véhicule avant émission		
Modification d'une réservation d'un véhicule après émission		
Annulation d'une réservation d'un véhicule après émission		

Prestations	Prix unitaire en € HT	
	On-line	Off-line
<b>Demande de visa</b>		
Obtention de visas		

Prestations	Qté	P.U.H.T. €	Mnt H.T. €
Abonnement annuel			0,00
Coût implémentation			0,00
Formation			0,00
			0,00
Nombre de conseiller(s) dédié(s) (Off-Line)			
Plage horaire (Off-Line)			