

Comment élaborer un marché voyages adapté aux besoins des services RI

Elena Eychenne
Charlotte Rieuf
Dorothée Scarwell

Les accueils de délégations et déplacements à l'étranger sont des temps forts incontournables d'un service RI d'une collectivité. Comment identifier un prestataire qui réponde au mieux aux besoins un peu particuliers des services RI ? Sur quels critères le sélectionner ?

Constats : - Les prestations proposées par les agences de voyages ne sont généralement pas adaptées à nos besoins.
- On est souvent obligé de faire les recherches nous-mêmes.

Enjeux :

Bien définir son besoin, anticiper le plus de situations et de prestations possibles : un marché voyages doit être un outil plutôt qu'une contrainte.

PREREQUIS

Avoir en tête :

- les principes fondamentaux de la commande publique : 1€ dépensé = un marché et les principes d'égalité de traitement, de transparence et de concurrence.
- le cadre juridique des déplacements à l'étranger des fonctionnaires (arrêté 2006) fixant un forfait maximum de frais par pays Per diem : hébergement 65% / Repas 17,5% X2.
- procéder à un recensement des besoins au niveau de la collectivité afin d'envisager un éventuel allotissement du marché (besoins RH souvent très différents de ceux des services RI : prestations en France ou congés bonifiés pouvant être gérés en online)

Elaborer son marché voyages :

1- Définition du besoin /calibrage du marché

- Préciser qu'il s'agit de prestations complexes dans des pays pas toujours touristiques ne proposant pas toujours d' infrastructures touristiques classiques.
- Préférer un service offline pour les prestations complexes en termes de destination, prestations attendues, quantités.
- Faire en amont une estimation du volume de prestation en quantité et en coûts
- Différencier : agents/élus / invités extérieurs à la CT ou VIP- non-VIP
- Distinguer les prestations demandées dans le cadre de missions techniques et dans le cadre de déplacements d'élus
- Prévoir aussi bien des prestations d'accueil en France que des déplacements à l'étranger

2- Types de prestations à prévoir

- Préciser les règles pour la commande de prestations VIP (billets en classe affaires ou 1ère classe pour le train, superior room...) : qui peut en bénéficier ? dans quel cadre (durée de vol supérieure à 7h) ?
- Penser à inclure certaines prestations spécifiques comme : l'accueil à l'aéroport VIP/ city tour/Location de salles de conférence dans les hôtels/ achat de prestations pour un groupe de 10 personnes/ achat de billets pour des colloques...
- Avion : itinéraires avec le moins d'escales/ compagnies aériennes locales / low cost ou pas
- Train : réservation sur une compagnie étrangère
- Hébergement : choix d'hébergements non référencés / hébergements labellisés green/ Early checking et late check out/accès à des tarifs négociés directement avec les hôtels
- Location de véhicule : avec chauffeur anglophone ou francophone/types de véhicules
- Reporting financier : mensuel ou trimestriel

3- Durée du marché :

4- Critères pour l'analyse des offres :

- Comparer les offres sur la base de critères pratiques : L'amplitude horaire de l'agence/ coût d'accès à une ligne d'urgence/ délai d'envoi des devis/ avoir un contact dédié pour chaque nouveau déplacement/ empreinte carbone de chaque prestation proposée

5- Implementation du marché :

- Préciser les circuits de validation des achats de prestations (process internes à anticiper)

RECOMMANDATIONS :

- Être associé par son service achats à la définition du besoin dès la rédaction des pièces du marché, en tant qu'acheteur des prestations
- Sélectionner un prestataire qui propose des prestations Offline pour une gestion optimale des déplacements complexes

Pour aller plus loin :

- Arrêté du 3 juillet 2006 fixant les taux des indemnités de mission prévues à l'article 3 du décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000242360>

Prendre le bon cap pour vos marchés voyages

KDS 2



ou comment gérer à la perfection ce safari administratif !

Pour bien structurer votre marché voyage il faut vraiment penser à tout.

Par exemple ne pas oublier les locations de salles de conférences dans les hôtels ou les city tours, sinon tu te retrouves à faire le guide touristique.

Pour sélectionner son prestataire il faut tenir compte des règles de la commande publique, des critères métiers et des critères financiers.

Il faut bien définir qui réserve l'hôtel. Une fois les Cambodgiens ont réservé un hotel à Orly, à 2h de Nanterre...

...du coup on a dû payer les transferts, c'était rocambolesque...

Déjà que les autres services nous prennent pour des agences de tourisme ou des traducteurs !

Les critères qui font la différence: amplitude horaire de l'agence, coût d'accès à une ligne d'urgence, délai d'envoi des devis, avoir un contact dédié pour chaque nouveau déplacement, empreinte carbone de chaque prestation proposée.

