

ANNEXE 5 CAHIER DES CHARGES

1.1 Caractéristiques détaillées de l'achat

A. Type de voyages scolaires demandés :

Les six lots concernent l'organisation de différents types de voyages scolaires pour les élèves des Écoles européennes.

L'offre est divisée en 6 lots :

- Lot 1 : Écoles de Belgique
- Lot 2 : École des Pays-Bas
- Lot 3 : Écoles d'Allemagne
- Lot 4 : École d'Italie
- Lot 5 : École d'Espagne
- Lot 6 : Écoles du Luxembourg

Ces différents types de voyages scolaires sont les suivants :

- Voyages à la neige,
- Voyages à la mer,
- Voyages dans la nature,
- Organisation de voyages à la carte

Le lot n°1 concerne l'organisation d'un voyage scolaire pour +/- 35 759,00 élèves et le montant estimé de ce lot est de 13 437 830,00 EUR sur 4 ans.

Le lot n°2 concerne l'organisation d'un voyage scolaire pour +/- 250 élèves et le montant estimé de ce lot est de 450 000,00 EUR sur 4 ans.

Le lot n°3 concerne l'organisation d'un voyage scolaire pour +/- 15 468,00 élèves et le montant estimé de ce lot est de 3 456 400,00 EUR sur 4 ans.

Le lot n°4 concerne l'organisation d'un voyage scolaire pour +/- 1 000 élèves et le montant estimé de ce lot est de 450 000,00 EUR sur 4 ans.

Le lot n°5 concerne l'organisation d'un voyage scolaire pour +/- 1 800 élèves et le montant estimé de ce lot est de 722 034,00 EUR sur 4 ans.

Le lot n°6 concerne l'organisation d'un voyage scolaire pour +/- 11 118,00 élèves et le montant estimé de ce lot est de 5 074 000,00 EUR sur 4 ans.

Les voyages à la neige, les voyages en mer, les voyages dans la nature sont dits « clés en main ». Par conséquent, les services à fournir et à payer par le sous-traitant comprennent notamment les services suivants :

- hébergement,
- restauration ; et
- supervision pédagogique, c'est-à-dire la supervision réglementaire et spécifique
- l'organisation d'activités et de visites en fonction du thème éducatif recherché ;
- le transport vers le lieu d'hébergement et sur place pour les sorties et activités éducatives, le cas échéant.

Les voyages à la carte seront organisés différemment des voyages à la neige, à la mer et dans la nature et comprendront le transport et l'hébergement, mais pourraient également inclure un encadrement pédagogique à la demande et le transport pendant le séjour.

Le point 1.2 explique les règles communes à tous les types de voyages. Le point 1.3 comprend des règles relatives aux voyages à la neige, voyages en mer et voyages dans la nature.

B. Définitions :

Contractant : agence de voyage

Centre d'accueil : centre d'hébergement

Pouvoir adjudicateur : Écoles européennes

1.2. Conditions générales d'exécution pour tous les voyages

a Caractéristique générale du service à fournir

Les services couverts par le contrat comprennent tous les services normalement offerts par une agence de voyage dans le cadre de voyages scolaires. Le contractant doit se conformer aux exigences minimales suivantes, qui sont considérées comme essentielles pour la bonne exécution du contrat et la qualité de service requise. Les exigences relatives à un type de service s'appliquent mutatis mutandis aux autres types de service (avion, hébergement, train, etc.).

Toute offre qui ne répond pas aux exigences minimales sera exclue.

Les Écoles européennes s'attendent à recevoir une approche axée sur le client.

Une adresse e-mail/liste de contacts dédiée sera établie par le contractant et régulièrement vérifiée pour les nouvelles demandes du pouvoir adjudicateur.

Toute communication entre l'École et le Contractant se fera de préférence par e-mail. Si l'échange a eu lieu par téléphone, une confirmation écrite sera envoyée par l'agence de voyage.

Le Contractant doit accorder au Pouvoir adjudicateur les tarifs d'entreprise convenus avec les opérateurs. Le Contractant doit protéger les accords du Pouvoir adjudicateur en émettant/réservant les billets/hébergements selon la convention tarifaire d'entreprise, exclusivement pour les commandes passées au bénéfice du Pouvoir adjudicateur.

Le Contractant doit **initier, faciliter et négocier des accords supplémentaires avec les compagnies aériennes/les transporteurs/les hôtels/les opérateurs** afin d'établir les meilleurs taux de réduction possibles pour le Pouvoir adjudicateur. Le Contractant informe le Pouvoir adjudicateur des pratiques et tendances du marché qui pourraient lui permettre de réaliser des économies supplémentaires, y compris l'utilisation d'outils de réservation de voyages, par respect et en application de la politique en matière de voyages.

Offre de prix pour les produits (billets d'avion/de train/de bus/de ferry/de bateau, réservation d'hébergement, services de visa, etc.) :

Le Contractant est censé faire une offre au Pouvoir adjudicateur pour le produit correspondant au meilleur prix disponible sur le marché, en utilisant différents outils de réservation (par exemple, les moteurs de réservation en ligne, les sites web officiels des opérateurs, etc.)

Le Pouvoir adjudicateur a le droit de vérifier à tout moment que le prix proposé est le moins cher disponible sur le marché en utilisant différents outils de réservation (par exemple, moteurs de réservation en ligne, sites web officiels des opérateurs, etc.)

Le Pouvoir adjudicateur se réserve toujours le droit de commander des services de voyage directement auprès des fournisseurs de services (compagnie aérienne/transporteur/hôtel, etc.) ou d'autres sous-fournisseurs au cas où l'agence de voyage ne serait pas en mesure de fournir le service demandé.

b Prix

Le soumissionnaire soumet un prix par élève pour l'organisation d'un séjour conforme à la description du lot correspondant et dans le respect du présent cahier des charges.

Le prix du séjour sera calculé en multipliant le nombre d'enfants ayant effectivement participé au séjour par le prix par élève.

Le prix par élève comprend le prix du séjour et du voyage des enseignants.

Les prix sont réputés inclure l'ensemble de la prestation, le cas échéant toutes les taxes (l'application ou l'exonération de la TVA est soumise à la législation nationale et est différente dans chaque État membre) ou autres charges qui doivent être payées sur les services et tous les coûts relatifs à l'ensemble des services du contrat.

Le Contractant est réputé avoir évalué et apprécié les services à fournir et les ressources utilisées pour les fournir dans leur intégralité. Il n'est pas autorisé à réclamer des frais supplémentaires ou à invoquer une évaluation inadéquate. Le Contractant supporte toutes les conséquences de son intervention dès que celle-ci commence.

c Exigences générales que doit respecter l'agence de voyage

Pendant toute la durée de validité du contrat, l'agence de voyage doit démontrer sa capacité à répondre de manière satisfaisante aux besoins du pouvoir adjudicateur en matière de voyages scolaires, y compris le service d'assistance, dans les domaines suivants :

- a) Accessibilité par téléphone ou par e-mail, selon le choix de l'école.
- b) Fourniture d'un service professionnel de haute qualité et mise à disposition de la meilleure solution possible ;
- c) Fourniture d'un service compétitif qui tient compte de la mondialisation et réduit le coût incombant au pouvoir adjudicateur, par exemple en proposant systématiquement des alternatives au meilleur rapport qualité-prix (si elles existent) ou d'autres offres basées sur Internet ;
- d) Fourniture d'un service de haute qualité et d'une efficacité constantes, et prise en compte des évolutions du secteur des voyages d'affaires ;
- e) Réactivité aux exigences du pouvoir adjudicateur, attitude proactive et axée sur le service aux clients vis-à-vis des Écoles et des représentants du pouvoir adjudicateur ;
- f) Simplification et réduction des tâches administratives du pouvoir adjudicateur.
- g) Soutien du pouvoir adjudicateur et des personnes participant à des voyages scolaires en fournissant un service de haute qualité et les meilleurs tarifs, en conseillant les voyageurs et en adoptant une approche coordonnée dans les cas où plusieurs écoles participent à des voyages scolaires vers la même destination.

- **Mise à disposition du service**

Les services décrits dans le contrat doivent être exécutés par l'agence de voyage de préférence entre 9h00 et 18h00 du lundi au vendredi (jours ouvrables normaux du pouvoir adjudicateur).

L'agence de voyage doit disposer de préférence d'un service d'assistance téléphonique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les demandes urgentes soumises en dehors des heures de travail normales, en cas d'urgence ou de problèmes pendant le voyage scolaire.

Pour les demandes urgentes, l'agence de voyage répondra de préférence dans un délai de 90 minutes à compter de l'heure de réception de la demande de l'autorité contractante si la demande est envoyée du lundi au vendredi entre 9h00 et 18h00, et dans un délai de 120 minutes à compter de l'heure de réception de la demande si la demande est déposée en dehors de ces horaires

Le personnel dédié au service aura les connaissances appropriées des langues du lot correspondant (écrit et oral).

- **Cadre réglementaire**

Toute personne impliquée dans le processus d'organisation de l'école a l'obligation d'agir en toute bonne foi vis-à-vis du Pouvoir adjudicateur. En particulier, elles doivent tenir compte de tous les facteurs suivants lors d'une prise de décision de l'organisation du voyage scolaire :

- L'optimisation des coûts et le principe de bonne gestion financière,
- L'obligation de diligence,
- L'absence de conflit d'intérêts,
- La préservation de la réputation du Pouvoir adjudicateur.

- **Principes généraux d'organisation du Pouvoir adjudicateur**

Les services seront fournis par l'agence de voyage en tenant compte des principes généraux d'organisation du pouvoir adjudicateur sur le type de moyens de transport et les plafonds possibles pour les voyages. L'agence de voyage se conformera aux règles ou aux instructions, qui peuvent changer au cours de la mise en œuvre du contrat cadre.

Ces principes généraux d'organisation des moyens de transport impliquent par exemple :

- En règle générale, l'agence de voyage fournit soit des billets de bus, soit des billets de train lorsque le trajet aller ne dépasse pas 400 km (800 km aller-retour) et ne comprend pas de traversée maritime qui ne peut être effectuée qu'en bateau. Les écoles choisiront entre les billets de bus et les billets de train. Dans tous les autres cas, ou si les personnes participant à un voyage scolaire sont autorisées à voyager par avion, l'agence de voyage fournira les billets d'avion nécessaires.
- Les personnes partant en voyage scolaire sont autorisées à voyager par avion si le voyage aller-retour en train ou en bus totalise au moins 800 kilomètres. Le transport aérien est autorisé pour des distances plus courtes lorsque cela est justifié pour des raisons de rentabilité.

- Une attention particulière sera accordée aux séjours qui peuvent se dérouler dans un environnement pas trop éloigné (moins de 300 km) de l'école afin de réduire le temps de transport lorsque l'activité principale s'y prête.
- Le transport se fera de préférence de jour et en train ou en bus si le trajet en train est complexe (nombre de changements, etc.).

Ce règlement intérieur concernant les plafonds se trouve dans le document « annexe plafonds ».

Les plafonds indiqués dans l'annexe devront être confirmés par les écoles une fois qu'elles auront effectué la commande.

Les plafonds incluent, selon le lot, la TVA. Les plafonds des lots pour les Écoles de Bergen (lot 2) et de Varèse (lot 4) sont hors TVA. Pour les autres écoles (lot 1, lot 3, lot 5, lot 6), les plafonds incluent la TVA.

Si le plafond maximal du lot est dépassé, le montant ne sera pas remboursé, sauf s'il a été explicitement autorisé par le pouvoir adjudicateur.

- **Autres exigences**

Les services d'agence de voyage couverts par le présent cahier des charges doivent être fournis dans le strict respect de la législation nationale du pays où les tâches sont exécutées.

d. Préparation du voyage et information

L'agence de voyage fournira aux écoles toutes les informations nécessaires à leur voyage, telles que les horaires, les disponibilités, les compagnies aériennes (y compris les compagnies à bas prix), les tarifs disponibles, les conditions d'utilisation des billets et les conditions tarifaires.

Ce service sera organisé comme suit :

- (1) L'agence de voyage doit fournir toutes les informations pertinentes concernant l'organisation de leur voyage, y compris les horaires, les formalités, les prix, la nécessité d'un visa, etc. Ces informations seront fournies par e-mail en indiquant clairement les services et le prix ;
- (2) L'agence de voyage doit confirmer les réservations définitives et les prix correspondants aux Écoles, en envoyant toutes les informations relatives à la réservation, y compris les détails de l'itinéraire et les conditions d'utilisation des billets, par tout moyen de communication écrit ;
- (3) À la demande des enseignants/de l'organisateur du voyage et/ou du pouvoir adjudicateur, l'agence de voyage doit fournir les détails des transports publics (y compris les bus de courtoisie organisés par les hôtels) entre l'aéroport/la gare et le centre-ville.

À la fin de chaque transaction, l'agence de voyage indiquera clairement le prix total à facturer pour le service, en fournissant le cas échéant une ventilation détaillée des prix.

- Confirmation et validation

Pour la confirmation de la réservation, l'agence de voyage exigera du Directeur de l'École qui demande les services, une acceptation par e-mail.

La confirmation de la réservation se fera par les moyens appropriés. Celle-ci ne peut être signée que par une personne dûment désignée par le Pouvoir contractant.

- Billets et services associés

L'agence de voyage délivrera les billets et fournira les services connexes en temps utile, ainsi que les confirmations d'hébergement et d'autres transports.

L'agence de voyage fournira tous les billets, les réservations d'hébergement et autres services associés demandés par le pouvoir adjudicateur.

L'agence de voyages proposera automatiquement, pour chaque voyage, la solution qui correspond le mieux aux intérêts du pouvoir adjudicateur, notamment sur le plan financier, en tenant compte des frais de voyage, des frais d'hébergement et du nombre de personnes voyageant vers la même destination. Elle appliquera automatiquement les tarifs les plus bas disponibles sur le marché au moment de la réservation, conformément aux règles internes du pouvoir adjudicateur.

L'agence de voyage veillera à émettre systématiquement les billets les moins chers disponibles sur le marché au moment de la commande et répondant aux exigences des Écoles, sauf demande expresse contraire du pouvoir adjudicateur.

L'agence de voyage veillera à ce que le pouvoir adjudicateur bénéficie toujours des meilleurs tarifs disponibles et lui permettra donc de profiter pleinement d'offres spéciales ou de tarifs préférentiels et en informera immédiatement le pouvoir adjudicateur.

Pour des raisons environnementales et de coût, la préférence sera donnée, dans la mesure du possible, aux billets émis par voie électronique (billets électroniques). S'il n'est pas possible d'émettre des billets électroniques, l'agence de voyages peut utiliser tout autre support ou moyen de livraison.

L'agence de voyage fera tout ce qui est nécessaire pour protéger les intérêts du pouvoir adjudicateur si des réservations doivent être annulées ou modifiées. Les coûts supplémentaires résultant d'une négligence directement imputable à l'agence de voyage seront supportés par cette dernière.

- *Planification et délais*

Étape	Qui	Quand
Soumission de la demande et définition des principaux besoins. L'agence fournira un modèle à remplir.	École européenne	6 mois à l'avance
Accusé de réception de la demande	Agence de voyage	3 jours ouvrés
Projet initial Soumission du projet	Agence de voyage	20 jours ouvrés
Étude du projet (basée sur la première étape) Analyse du projet initial et commentaires	École européenne	10 jours ouvrés
Réunion de discussion sur le projet À organiser à la demande de l'École : L'agence de voyage et la personne de contact de l'École chargée de l'éducation se rencontrent pour discuter des détails du voyage.	Agence de voyage + École européenne	D – 5 mois
Nombre estimé de participants Annonce du nombre attendu de participants et du nombre de classes.	École européenne	D - 4 mois
Premier bon de commande et première facture L'École émet un premier bon de commande pour le séjour. L'agence doit confirmer la commande dans un délai de 5 jours. Un premier paiement de 50 % de la somme sera effectué à la réception d'une première facture.	École européenne	D - 2 mois
Réunion de présentation en présence des professeurs À organiser à la demande de l'École : L'agence de voyage et le contact pédagogique de l'École feront une présentation du voyage au personnel enseignant qui accompagnera les élèves. Le Contractant fournit tous les documents ou supports nécessaires à la présentation des voyages, afin de travailler et d'adapter ses propositions de programmes avec le projet pédagogique des enseignants. Une présentation Power Point est requise.	Agence de voyage + École européenne	D – 2 mois
Inscription finale Annonce du nombre final d'élèves : le nombre exact de classes, d'élèves, d'accompagnateurs. Pour les voyages ayant lieu avant décembre, le délai sera de 6 semaines	École européenne	D – 6 semaines – 2 mois

avant le départ. Pour les autres voyages, le délai sera de 2 mois avant le départ.		
<p>Dossier d'information sur le séjour Le Contractant fournit à l'École un « dossier d'information sur les vacances » complet. Le Contractant fournit notamment des informations précises sur le départ et le retour et le numéro de téléphone du centre où les enfants seront accueillis. Toute modification des horaires de départ ou de retour doit être communiquée par téléphone et confirmée simultanément par e-mail. Il fournit également un autre dossier d'information pour les parents.</p>	Agence de voyage	D – 1 mois
<p>Réunion de présentation pour les parents À organiser à la demande de l'École : Une réunion de présentation publique sera organisée par le Contractant pour chaque séjour. Les familles des enfants participants seront invitées à assister à cette réunion. Le Contractant veillera à ce que la présentation soit agrémentée de tout support qu'il/elle jugera utile (support photo ou vidéo et documentation). Une présentation Power Point est requise.</p>	Agence de voyage + École européenne	D – 1 mois
<p>Supervision Transmission de la liste des noms des superviseurs, des CV et des diplômes de l'ensemble de l'équipe de supervision. Sur demande, le Contractant fournira une copie des diplômes.</p>	Agence de voyage	D – 1 mois
<p>Deuxième bon de commande et deuxième facture L'École émettra un second bon de commande pour le séjour et un second paiement de 50% de la somme sera exécuté à la réception d'une seconde facture.</p>	École européenne	D – 1 mois
<p>Allergies alimentaires Transmission d'informations sur les participants souffrant d'allergies alimentaires</p>	École européenne	D – 1 mois
<p>Assurance Transmission d'une preuve d'assurance pour le séjour</p>	Agence de voyage	15 jours ouvrés
<p>Hébergement Transmission des menus pour le séjour</p>	Agence de voyage	D – 15 jours ouvrés
<p>Tickets</p>	Agence de voyage	D - 5 jours ouvrés prenant en compte les jours fériés nationaux

Enquête de satisfaction	École européenne	15 jours ouvrables après la fin du séjour
--------------------------------	------------------	---

- Respect des délais

En cas de non-transmission d'un document obligatoire important dans les délais indiqués ci-dessus, le voyage peut être annulé sans que l'agence de voyage puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Une prolongation du délai peut être accordée si l'agence de voyage est dans l'impossibilité de respecter le délai en raison de l'École ou d'un événement de force majeure.

- Période des séjours

Les voyages seront organisés au cours des périodes suivantes :

- Classe de neige : de décembre à mars
- Classe de mer : de mai à juin
- Classe nature : de mai à juin.
- Voyages à la carte : toute l'année

L'agence de voyage et l'école se consultent pour fixer les dates des voyages au moins 6 mois à l'avance.

L'agence de voyage veille à ce que les classes ne partent pas les jours où l'école reprend (par exemple le lundi) immédiatement après les différentes vacances scolaires, mais au moins le lendemain de la rentrée des classes (par exemple le mardi).

La localisation des séjours et les différents équipements structurels et de divertissement doivent être adaptés au type de voyage demandé. La proximité du centre proposé avec le lieu des activités sera privilégiée.

- Programme du séjour

L'agence de voyage réalise un programme de séjour élaboré en collaboration avec les enseignants.

Chaque séjour doit répondre aux conditions spécifiques susmentionnées et aux projets pédagogiques qui seront élaborés avec les enseignants.

Une attention particulière sera accordée aux séjours qui peuvent se dérouler dans un environnement pas trop éloigné (moins de 300 km) de l'école afin de réduire le temps de transport lorsque l'activité principale s'y prête.

En cas de difficultés majeures pour maintenir le programme initial du séjour (mauvaises conditions météorologiques, manque de neige, etc.) et à supposer que ces difficultés ne soient pas d'une gravité

telle qu'elles nécessitent l'interruption du séjour, le Contractant veillera à ce que des activités de substitution soient organisées dans les meilleurs délais jusqu'au retour à la normale ou jusqu'à la fin du séjour si les conditions rencontrées l'exigent. En prévision d'un tel cas, le Contractant propose à l'avance, avec sa proposition initiale, un programme d'activités différent de celui initialement prévu, au cas où il ne pourrait avoir lieu.

- Nombre de participants

Le nombre de participants peut varier entre la demande initiale et le début du voyage.

L'École annoncera un nombre théorique de participants au moment de la demande initiale. Le nombre estimé de participants sera annoncé 4 mois avant le début du voyage. L'École informera également le Contractant du taux de retrait habituel. Le nombre définitif de participants sera annoncé, pour les voyages ayant lieu avant décembre, 6 semaines avant le départ. Pour les autres voyages, le nombre final sera donné 2 mois avant le départ.

Une augmentation du nombre de participants est soumise à l'approbation de l'agence de voyage, en fonction de la capacité restante du centre d'accueil.

- Personnel scolaire accompagnant

Il y a généralement un enseignant qui accompagne chaque classe, mais ce nombre peut être différent. La plupart des accompagnateurs scolaires ne paient pas leur séjour. Dans ce cas, tous les coûts relatifs à ces personnes sont à ajouter au prix payé par élève.

Il est également possible que certains accompagnateurs scolaires paient leur voyage. Dans ce cas, un coût spécifique sera établi, en tenant compte du coût réel pour ces accompagnateurs.

Le nombre de chaque type d'accompagnateur sera précisé par l'école lors de l'annonce des inscriptions provisoires et définitives.

e. Transport

Le transport est organisé par l'agence de voyage. Chaque service est doté d'un moyen de transport approprié. Le transport est effectué conformément à la réglementation en vigueur.

L'agence de voyage propose le moyen de transport le plus approprié, compte tenu de la sécurité et de l'impact environnemental (bus, train, avion ou bateau) pour le lieu de séjour et la tranche d'âge des enfants jusqu'au centre d'accueil, bagages compris.

Le transport se fera de préférence de jour, et en train ou en bus si le trajet en train est complexe (nombre de changements, etc.) ou si le nombre de kilomètres séparant l'école du centre d'accueil ne dépasse pas 300 km.

Un transport en bus peut être organisé en cas de nécessité absolue (grève, ...).

- Prise en charge et dépose

Le départ et le retour des séjours se feront sur le site de l'école.

Le service de transport comprend la prise en charge des enfants de l'école au lieu de séjour, et vice-versa, en bus, train, avion ou bateau, ainsi que le transport nécessaire aux activités sur place, pendant le séjour (sauf pour les voyages à la carte, où ce service est fourni à la demande de l'école).

- Transport en bus

Pour les trajets en bus, le service comprend :

- l'affectation de deux conducteurs par véhicule de l'école pendant toute la durée des transferts de nuit et lorsque la réglementation l'exige pour les transports de jour ;
- pour les trajets de plus de 7 heures, pauses non comprises, un transport de nuit peut être proposé ;
- les repas et l'hébergement des chauffeurs ;
- tous les coûts d'immobilisation ;
- les péages de toute nature, y compris les péages d'autoroute.
- les chaînes de neige si nécessaire

Il est précisé que les véhicules doivent emprunter dans la mesure du possible le réseau autoroutier.

Lorsque les transferts sont effectués en bus, les services doivent inclure la mise à disposition de grands véhicules de passagers, tous équipés de ceintures de sécurité. Les bus doivent être équipés d'un système de climatisation, de toilettes, ainsi que d'un système de diffusion vidéo multi-écrans efficace. Une sélection de films récents adaptés aux enfants sera disponible.

Tous les bus doivent être conformes à la législation nationale sur le transport des enfants.

Les chauffeurs de bus devront présenter un certificat de bonne conduite envers les enfants.

Le conducteur est responsable du véhicule et des personnes transportées, à l'exclusion de la responsabilité de la discipline, du comportement des enfants, du respect de l'équipement et du port de la ceinture de sécurité.

- Autres moyens de transport

S'il y a plus d'un moyen de transport, le Contractant assurera le transfert et la manutention des bagages à l'aller et au retour.

Le transport entre l'École et le centre d'accueil est organisé par l'agence de voyage, y compris le transfert de l'école à la gare de départ en cas de transport en train ou à l'aéroport de départ en cas de transport en avion.

- Bagages

L'agence de voyage fournira des étiquettes de bagage pour les enfants et les adultes qui les accompagnent. Ils seront remis lors de la réunion d'information des parents.

Le transport et la manutention des bagages ne doivent pas être effectués par les enfants ou les enseignants, ils seront fournis par l'agence de voyage, sauf demande contraire de l'école.

De même, le transport et la manutention des malles pédagogiques (1 à 2 malles par classe) seront assurés par l'agence de voyage de porte à porte (École/Séjour/École). L'agence de voyage veille à ce que les malles soient livrées sur le lieu de séjour au plus tard en même temps que l'arrivée du groupe.

Si un poids maximum par sac est appliqué, l'agence en informera les écoles en temps utile.

Si nécessaire et si l'école l'exige, un moyen de transport dédié pour les bagages sera fourni par l'agence de voyage et le coût de ces services doit être inclus dans le prix par élève.

f. Hébergement

Chaque service bénéficiera d'un hébergement adapté et de qualité.

Idéalement, l'hébergement se fera dans un centre d'accueil spécialisé ayant la capacité de recevoir tous les étudiants et les accompagnateurs.

Pour les voyages à la carte, l'hébergement se fera idéalement dans un hôtel ou une auberge de jeunesse.

Dans le cas de groupes importants, l'agence de voyages est autorisée à proposer plusieurs centres d'hébergement à proximité les uns des autres en proposant une solution adaptée aux problèmes d'encadrement et qui nécessitera l'accord préalable de l'école pour être appliquée.

- Équipement

Les locaux seront en très bon état d'entretien et d'utilisation normale. Ils comprendront au moins :

- une salle à manger et les équipements habituels nécessaires à son bon fonctionnement ;
- les chambres des enfants (chambres séparées pour les garçons et pour les filles) ;
- des chambres individuelles avec sanitaires (lavabo, WC et douche) pour les adultes ;
- une chambre par classe pour la durée du séjour ;
- des installations sanitaires (douches, lavabos et toilettes, en nombre suffisant) ;
- une infirmerie équipée ;
- des salles d'activités et de jeux.

Les chambres doivent être mises à la disposition des enfants à leur arrivée et les lits individuels doivent être faits.

Pendant la durée du séjour, les enfants auront la jouissance des locaux, du terrain constituant la propriété, du matériel, du mobilier et des diverses installations et aménagements.

- Sécurité

Au début du cours, les enseignants et les surveillants seront invités à effectuer une reconnaissance des bâtiments avec un représentant du centre d'accueil, afin que les mesures à prendre en cas d'incendie puissent leur être expliquées. Les enseignants identifieront les itinéraires d'urgence et les montreront aux enfants.

- Coûts

Tous les frais de gestion et d'administration du lieu d'hébergement, ainsi que les services généraux de chauffage, d'eau, de gaz et d'électricité sont inclus dans le prix proposé.

- Restauration collective

La restauration collective sera préparée sur place. Le centre d'accueil privilégiera les circuits courts et l'alimentation biologique. Il introduit dans les menus quotidiens une proportion d'aliments biologiques qui ne peut être inférieure à deux composants par repas.

La restauration comprendra tous les repas et les boissons entre l'heure d'arrivée au centre et l'heure de départ, et par exemple :

- le petit-déjeuner ;
- le déjeuner (pique-nique pour les voyages de jour) ;
- la collation ;
- le dîner ;
- une collation et/ou un repas si le voyage a lieu pendant l'heure d'un repas ;
- une collation du soir pour le personnel enseignant et de surveillance.

Pour toute arrivée au centre d'accueil entre 14h et 18h, une collation de bienvenue sera servie au centre.

Chaque repas principal se compose d'une entrée (hors d'œuvre ou soupe), d'un plat principal protéiné (viande ou poisson), d'un plat d'accompagnement de légumes (composé d'un plat de légumes verts tous les deux jours), d'un plat de sucre lent, d'un produit laitier (fromage, yaourt, etc.), d'un dessert et de boissons.

Ces repas sont servis dans des quantités adaptées à la tranche d'âge concernée.

Le centre d'accueil s'engage à varier les menus dans la mesure du possible afin que les aliments correspondent aux normes d'une alimentation équilibrée.

Les enfants souffrant d'allergies alimentaires et bénéficiant d'un projet d'accueil individualisé doivent être accueillis et le centre d'accueil doit respecter les régimes alimentaires médicaux. Des plats végétariens doivent également être disponibles sur demande.

Exceptionnellement, le jour de l'arrivée et en fonction des horaires de bus ou de train, il peut être demandé aux familles de préparer un panier repas pour le voyage.

- Linge et blanchisserie

Les draps, les taies d'oreiller et les couettes sont fournis par le lieu d'hébergement.

Le centre d'accueil est tenu de changer les draps à la moitié du séjour pour les séjours de plus de 8 nuits. Le changement des draps et le lavage des articles souillés seront effectués si nécessaire.

Le centre d'accueil assure la blanchisserie du petit linge des participants au moins une fois pendant le séjour pour les séjours de 6 jours ou plus.

- Visites hors et pendant le séjour par le Pouvoir adjudicateur

Après accord sur le projet initial de voyage scolaire, le Pouvoir adjudicateur se réserve le droit de visiter les locaux et l'environnement où se dérouleront les activités.

g. Responsabilité pour les dommages matériels

L'école dispose d'une assurance responsabilité civile.

L'école, et donc les enseignants, restent responsables de la discipline des élèves.

Si l'un des surveillants de l'école constate des dommages causés pendant le séjour, il doit en informer le responsable de l'hôte.

Tout dommage matériel fera l'objet d'un constat détaillé et contradictoire sur place et, le cas échéant, le montant pourra être facturé à l'école qui pourra le récupérer auprès de l'élève concerné ou auprès de l'assurance scolaire.

h. Accidents, frais médicaux et autres dépenses

Une infirmerie sera prévue au sein du centre d'accueil pour les soins et l'isolement éventuel d'un mineur sur décision prise par les autorités. Une trousse de premiers soins de base doit être fournie

dans le centre d'accueil. Une trousse de premiers soins complète sera à la disposition de l'équipe pendant le voyage (une trousse par véhicule en cas de plusieurs véhicules).

Si l'école le demande, les services d'une infirmière doivent être fournis pendant le séjour et le coût de ces services doit être inclus dans le prix par élève.

i. Assurance

L'assurance doit couvrir l'annulation de voyages (y compris en cas de pandémie) et devrait idéalement couvrir les points suivants :

1. MORT SUITE À UN ACCIDENT

2. INVALIDITÉ PERMANENTE SUITE À UN ACCIDENT

3. COÛTS MÉDICAUX

4. BAGAGES

5. BAGAGE RETARDÉ

6. RETARDS DE VOYAGE

7. SÉJOUR PROLONGÉ APRÈS UN ACTE DE TERRORISME ET/OU UNE CATASTROPHE NATURELLE

8. RESPONSABILITÉ CIVILE

9. ASSISTANCE / SERVICES

9.1. Facturation directe

9.2. Transport à l'HÔPITAL

9.3. Rapatriement médical

9.4. Rapatriement au lieu de domicile

9.5. Frais de logement supplémentaires

9.6. Visite à une personne malade ou hospitalisée **ASSURÉ À L'ÉTRANGER**

9.7. Frais de recherche et de sauvetage

9.8. Rapatriement de la dépouille et transport des **BAGAGES** au moment du décès

9.9. Retour anticipé

9.10 Fournitures médicales d'urgence

9.11 Aide juridique trafic à l'étranger

10. ANNULATION ET INTERRUPTION DU VOYAGE

Veillez joindre les conditions de votre assurance à votre offre. Ces conditions seront évaluées en fonction des critères de qualité de l'assurance.

- ***Assurance du centre d'accueil***

Le centre d'accueil est responsable des dommages de toute nature pouvant survenir au cours de l'exécution du contrat du fait de son personnel, de son matériel ou de ses véhicules et doit donc souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle.

Pour chaque séjour, le centre d'accueil souscrit une assurance couvrant le séjour :

- les bâtiments, annexes et dépendances qui accueilleront les enfants ;
- la responsabilité civile, qui couvre toutes les activités et les personnes sous sa responsabilité, ainsi que le personnel d'encadrement et de service, en cas d'accidents ou de dommages de toute nature aux personnes ou aux biens qui pourraient survenir au cours de l'exécution du contrat, du fait de leur personnel ou de leur matériel. La garantie est illimitée pour les dommages corporels.

Le centre d'accueil doit fournir une copie des polices d'assurance valables pour l'année en question.

Si le Centre fait appel à des sous-traitants, il s'engage à fournir une copie de leurs polices d'assurance.

j. Rapatriement disciplinaire

Après concertation entre l'École et le centre d'accueil sur les modalités d'exclusion d'un enfant, l'École s'engage à avancer tous les frais de rapatriement, y compris les frais éventuels de garde des enfants en l'absence des parents. Ces frais seront remboursés directement par la famille à l'École.

Si la décision de rapatrier un enfant pour des raisons disciplinaires a été prise, l'école doit informer la famille du jour et de l'heure du retour de l'enfant.

k. Assistance au pouvoir adjudicateur

- L'agence de voyage est tenue de désigner un point de contact et un suppléant (en cas d'absence du représentant), parlant couramment les langues du lot, auxquels les services compétents du pouvoir adjudicateur s'adresseront pour régler les problèmes administratifs et comptables qui pourraient se poser pendant l'exécution du marché. Il est également tenu d'envoyer un représentant d'un niveau approprié à la réunion convoquée par le pouvoir adjudicateur ;
- L'agence de voyage fournira au Pouvoir adjudicateur et aux personnes partant en voyage scolaire toute information d'actualité (sous forme d'alerte voyage) pouvant avoir des répercussions sur l'organisation du voyage, même si celui-ci a déjà commencé, selon des modalités à convenir avec le pouvoir adjudicateur avant l'entrée en vigueur du contrat.

l. Enquête de satisfaction

15 jours ouvrables après la fin de chaque séjour, si le pouvoir adjudicateur le souhaite, l'École européenne enverra une enquête de satisfaction à l'agence de voyage dans le but d'optimiser la coopération et la qualité des services. Si certains éléments d'un voyage n'étaient pas satisfaisants (hébergement, transports, visites...), l'École se réserve le droit d'avoir recours à d'autres options (autres hébergements, transports, visites, ...) l'année suivante.

m. Obligation de confidentialité.

En plus des articles relatifs à la confidentialité dans le contrat, l'agence de voyages et l'ensemble de son personnel doivent traiter de manière strictement confidentielle toute information qu'ils pourraient acquérir dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Cet engagement doit être respecté après l'expiration du contrat.

n. Gestion administrative

L'agence de voyage est tenue de documenter et de conserver en toute sécurité dans ses archives, pendant cinq ans, l'historique complet de chaque demande de service écrite, depuis la demande initiale

d'informations jusqu'à la réalisation de la transaction. A la demande du pouvoir adjudicateur, l'agence de voyage doit fournir, sans aucune rémunération, ces informations détaillées.

A la demande du pouvoir adjudicateur, l'agence de voyage doit fournir des informations analytiques détaillées sur les services fournis et facturés.

À la lumière de la politique de protection de l'environnement du pouvoir adjudicateur, il peut être demandé à l'agence de voyage, lors de l'exécution du marché, de fournir des informations sur l'impact environnemental des voyages et sur les améliorations apportées dans le cadre de l'exécution du marché.

o. Dispositions financières.

La rémunération de l'agence de voyage pour ses services se fait uniquement et exclusivement par des frais de transaction, c'est-à-dire un prix unitaire forfaitaire par transaction réalisée. Le prix unitaire forfaitaire doit inclure :

les réservations, l'émission de billets, la modification ou l'annulation de réservations pour les éléments suivants : avion, train, bus, hébergement. Les frais de transaction couvrent les frais de gestion de tous les services demandés à l'agence de voyage. Les prix unitaires couvrent tous les coûts (directs ou indirects) liés au service fourni, ainsi que toutes les informations préalables permettant la réalisation de l'opération (par exemple, les demandes de tarifs aériens par différentes routes ou dates de voyage, etc.) et toute autre information que le pouvoir adjudicateur peut demander concernant les services qui doivent être fournis, sont fournis et ont été fournis, sans limite.

Les demandes d'information sur les tarifs, les disponibilités, etc., qui n'aboutissent pas à l'achèvement d'une transaction, ne doivent pas être facturées au pouvoir adjudicateur. Seules les transactions achevées donneront lieu à une rémunération.

Afin d'assurer la transparence de la rémunération, l'agence de voyage fixe un prix net pour le remboursement des frais directement liés au voyage (tels que les billets), l'agence de voyage s'engage à répercuter sur le pouvoir adjudicateur les commissions et rabais qu'elle obtient. L'agence de voyage est tenue d'informer le pouvoir adjudicateur de toute modification des conditions relatives à cette question pendant l'exécution du contrat.

Le soumissionnaire s'engage à répercuter les éventuelles commissions au pouvoir adjudicateur selon les modalités prévues au point « p. Facturation » ci-après.

p. Facturation.

Les services réels et leurs prix réels correspondent à la norme déclarée et n'excèdent pas les prix indiqués par le Contractant.

La facture doit contenir les mentions suivantes :

- Nom de la classe (pour les voyages couvrant un niveau entier, une seule facture sera émise) et des professeurs.
- La référence fournie au moment de la confirmation des réservations.
- Brève description : itinéraire, lieu et nom de l'hôtel (hébergement), transfert de l'aéroport, transfert en ville + dates
- Coût du billet : coût par participant et nombre de participants
- Frais de service.

Si la facture contient des montants qui ne sont pas dus, le pouvoir adjudicateur demandera une note de crédit à l'agence de voyage.

Selon le lot, les prix doivent être libres de tous droits, taxes et redevances.

L'application ou l'exonération de la TVA est soumise à la législation nationale et est différente dans chaque État membre.

Le pouvoir adjudicateur aura accès à tous les dossiers, archives (quel que soit le support : électronique, magnétique, etc.), correspondance, reçus, factures et autres documents en possession de l'agence de voyages ou qu'elle peut obtenir, liés à l'exécution du contrat. Cela s'applique également aux documents relatifs aux commissions.

q. Compensation

Si, pour des raisons de négligence grave imputables à l'agence de voyage et excluant les cas de « force majeure », il s'avère que l'agence n'a pas fourni les services principaux (transport, destination, nature des activités prévues) conformément au voyage scolaire convenu, une compensation sera négociée avec l'agence.

Cette compensation ne s'applique que lorsque l'agence de voyages n'a pas fait preuve de diligence raisonnable pour prendre de manière proactive, si nécessaire, des mesures préventives adéquates afin d'assurer ou de rétablir le niveau de service requis dans les meilleurs délais. Cette compensation négociée doit couvrir les dommages subis par l'école.

1.3. Conditions générales d'exécution des services pour les voyages à la neige, à la mer et en nature

- **Type de visite**

Ce type de vacances organisées est dit « clé en main ». Par conséquent, les services à fournir et à payer par le Contractant comprennent notamment les services suivants :

- hébergement,
- restauration ; et
- supervision pédagogique, c'est-à-dire la supervision réglementaire et spécifique
- l'organisation d'activités et de visites en fonction du thème éducatif recherché ;
- le transport vers le lieu d'hébergement et sur place pour les sorties et activités éducatives, le cas échéant.

Les voyages scolaires seront organisés dans le respect de la réglementation en vigueur sur le lieu de séjour.

- **Supervision du voyage**

Pendant toute la durée du séjour, y compris le voyage, l'encadrement sera assuré par la structure d'accueil dans le strict respect de la réglementation en vigueur concernant le nombre d'encadrants et leurs qualifications, conformément à la législation locale.

La structure d'accueil fournira

1. Personnel de surveillance : un administrateur et/ou un gestionnaire qualifié conformément à la réglementation en vigueur. Il sera la personne de référence du Contractant au centre d'accueil.
2. Le personnel (cuisinier, plongeur, personnel de service, etc.) nécessaire au bon déroulement du séjour sera fourni par le centre.
3. L'équipe d'animation : le nombre d'animateurs qualifiés à fournir par classe sera défini par la législation nationale en vigueur sur le lieu du séjour. Les animateurs seront présents tous les jours du séjour.
4. Animateurs d'activités spécialisées : les activités spécifiques ou sportives seront encadrées par des animateurs spécialisés qualifiés ou des intervenants extérieurs qualifiés, conformément à la réglementation en vigueur.
5. L'assistant sanitaire : il y aura autant d'assistants sanitaires qualifiés que l'exige la réglementation en vigueur.

Les Écoles européennes accueillent des élèves de nombreuses nationalités, il est donc important que l'équipe d'animation soit capable de parler au moins une des langues requises pour chaque lot spécifique. L'école précisera dans sa demande le nombre d'élèves nécessitant un animateur dans chacune des deux langues mentionnées dans chaque lot.

Pour le lot 6, l'animation devra se faire en français, anglais et/ou allemand.

Les animateurs :

- aident ou surveillent les enfants dans le centre ou lors des sorties
- organisent des activités extrascolaires et des soirées de divertissement :
- surveillent les élèves le soir et la nuit ;
- surveillent les enfants pendant les tâches quotidiennes (au lever, pendant qu'ils se lavent, mangent, etc.) ;

Le centre d'accueil est responsable du recrutement du personnel d'encadrement et des instructeurs.

Pour les activités nécessitant des diplômes spécifiques, le Contractant fournira également des photocopies de ces diplômes.

Pour les activités nécessitant l'absence de casier judiciaire en vertu de la loi du pays dans lequel le voyage scolaire est organisé, le Contractant fournira à l'école la preuve de cette absence.

L'équipe de surveillants est placée sous l'autorité de l'enseignant responsable de la classe. Ils doivent se concerter avec l'enseignant et l'assister avant le départ de la classe.

Le centre d'accueil veille à ce que son personnel respecte les objectifs éducatifs et pédagogiques poursuivis.

Le centre d'accueil fournit le personnel nécessaire pour toutes les activités du séjour.

Le centre d'accueil, en tant qu'employeur, reste seul responsable de la gestion et de la responsabilité de son personnel pendant toute la durée des services. Le recrutement, les salaires, les charges sociales et les pensions du personnel de direction, de santé et de service sont à la charge du centre d'accueil. Le personnel du centre d'accueil, ainsi que son personnel sous-traitant, ne sont en aucun cas assimilés à des employés de l'École.

- **Activités**

À la demande de l'École, le centre d'accueil organisera, pendant toute la durée du séjour :

- des activités spécifiques liées au projet de l'enseignant ;
- des activités traditionnelles telles que des veillées, des petits et grands jeux, divers sports, des jeux d'intérieur et d'extérieur, des activités manuelles, des ateliers divers, etc.
- des sorties diverses en lien avec le projet de l'enseignant et permettant la découverte de l'environnement telles que des promenades, des visites, des excursions, etc.

La liste des activités n'est pas exhaustive. Elle est donnée à titre indicatif et fera l'objet d'un avant-projet détaillé complété ou adapté avec les enseignants.

Les visites, sorties et autres déplacements pendant le séjour sont inclus dans le prix proposé.

Le centre d'accueil fournira tout le matériel et les équipements nécessaires aux activités, notamment les équipements de protection (genouillères, bombes, casques de ski, etc.) dans le strict respect de la réglementation en vigueur.

A. CLASSE DE NEIGE - CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR L'EXÉCUTION DES SERVICES

Le **principal objectif** du voyage est d'apprendre et de pratiquer le ski alpin.

Pour ce voyage :

Idéalement, le centre d'accueil sera situé à proximité des pistes (maximum 15 min. en bus).

Le nombre de séances de ski alpin sera de 5 au minimum.

La fourniture de l'équipement technique (chaussures de ski, skis, bâtons, casques, etc.) et les forfaits de remontées mécaniques sont inclus.

Activités requises : organisation de groupes de ski par des moniteurs formés et d'activités connexes au thème (par exemple, visite de sites liés au thème (téléphérique, visite du village, musée, ferme, fromagerie, scierie, etc.) et d'autres sites typiques de la région - initiation aux sports de glace, raquettes, chiens de traîneau, ski alpin et découverte des métiers de la patrouille de ski, initiation à la vie des animaux de montagne en hiver, etc.)

Le thème dominant sera principalement le sport, mais cela pourra être modifié.

Dans l'idéal, le centre d'accueil doit disposer d'un local à skis au pied des pistes ou, à défaut, prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la manutention et le transport des skis et autres équipements, afin que les enfants n'aient pas à les porter.

En cas d'enneigement insuffisant, le centre d'accueil proposera une solution alternative ou une activité équivalente.

Si l'école le demande, des bus seront disponibles sur place pour les excursions quotidiennes.

B. CLASSE DE MER - CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR L'EXÉCUTION DES SERVICES

L'objectif principal du voyage est de proposer des activités en bord de mer et sur l'eau (comme la voile, le char à voile, le kayak, etc.).

Pour ce voyage :

Le centre d'accueil sera situé à proximité de la mer, du lac ou du centre de loisirs (pas plus de 10 minutes en bus).

Activités requises : ateliers organisés avec des spécialistes en fonction du projet pédagogique, observation des animaux, sports nautiques, visites, ...

La fourniture de matériel et d'équipement technique pour les activités est incluse.

C. CLASSE DE NATURE - CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR L'EXÉCUTION DES SERVICES

L'objectif principal du voyage est de proposer des activités en lien avec la nature (faire un feu, chercher des herbes, cuisiner en plein air, les animaux dans la nature et dans l'eau (étang etc.), la pêche, construire un abri dans la forêt,...)

Pour ce voyage :

Le centre d'accueil sera situé à proximité des, d'un lac ou du centre de loisirs (pas plus de 10 minutes en bus).

Activités requises: ateliers organisés avec des spécialistes en fonction du projet pédagogique, observation des animaux, sports nautiques, visites, organisation de soirées spéciales pour les élèves organisées par les animateurs

La fourniture de matériel et d'équipement technique pour les activités est incluse.