

CITÉ DE LA MUSIQUE – PHILHARMONIE DE PARIS

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIÈRES
C.C.T.P.**

**SERVICES D'AGENCE DE VOYAGES, DE PRESTATIONS DE
TRANSPORT, DE PRESTATIONS D'HEBERGEMENT, DE
LOCATION DE VÉHICULES ET DE PRESTATIONS ANNEXES**

**SERVICES D'AGENCE DE VOYAGES
INDIVIDUELS ET GROUPES**

-

SOMMAIRE

1. OBJET DU MARCHE.....	4
2. PRESENTATION DU MODE OPERATOIRE.....	4
2.1 Réservation online via le portail en ligne	4
2.2 Réservation offline	4
3. PRESTATIONS DEMANDEES AU TITRE DU MARCHE	4
3.1 Prestations principales	4
3.2 Prestations annexes	5
4. OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE	5
4.1 Coordination et suivi de l'exécution du marché.....	6
4.2 Conseil et information vis-à-vis des voyageurs et des chargés de voyages.....	6
4.3 Transport	6
4.3.1 Conditions économiques	7
4.3.2 Précision pour les transports aériens	7
4.4 Hébergement	7
4.4.1 Conditions économiques	7
4.4.2 Conditions de proximité	8
4.4.3 Conditions de qualité des hébergements proposés	8
4.5 Traitement des réservations pour les personnes à mobilité réduite	8
5. MISE A DISPOSITION D'UN OUTIL DE RESERVATION EN LIGNE.....	8
5.1 Dispositions générales.....	9
5.1.1 Transport	9
5.1.2 Hébergement	10
5.2 Maintenance de l'outil.....	10
5.2.1 Généralités.....	10
5.2.2 Définitions.....	11
5.3 Identification sur le portail de réservation en ligne	11
5.4 Définition des profils.....	11
5.5 Gestion des profils.....	11
5.6 Définition des rôles	12
5.7 Disponibilité de l'outil de réservation online	12
5.8 Assistance téléphonique	13
6. GESTION DES RESERVATIONS ONLINE	13
6.1 Processus de réservation et de validation	13
6.1.1 Phase de pré-réservation.....	13
6.1.2 Délivrance des billets	14
6.2 Modification ou annulation de réservation après validation.....	14

7. GESTION DES RESERVATIONS OFFLINE PAR TELEPHONE OU COURRIEL.....	15
7.1 Contenu du devis.....	15
7.2 Délivrance des billets	16
7.3 Modification ou annulation de réservation après validation.....	16
8. GESTION DES MODIFICATIONS OU ANNULATIONS.....	16
9. COMMUNICATION ET FORMATION	16
9.1 Communication	16
9.2 Formation	17
10. SERVICES ASSOCIES	17
10.1 Obtention des cartes d'abonnement ou cartes privilèges.....	17
10.2 Gestion des programmes de fidélité	17
10.3 Gestion des visas	17
10.4 Location de véhicules de courte durée	18
11. STATISTIQUES.....	18

1. OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet des prestations de services d'agence de voyages individuels et en groupes relatifs à la fourniture de titres de transport, de réservations hôtelières/nuitées (petit-déjeuner inclus), de location de véhicules de courte durée et de prestations annexes pour les personnes dont les frais de déplacements sont pris en charge par la Cité de la musique – Philharmonie de Paris (ci-après désignée la « CMPP » ou « l'Etablissement »).

Quelques statistiques :

En 2023, le total des frais de gestion TTC s'élève à 7 269 € contre 14 086 € en 2022.

L'an dernier, le volume des dépenses était d'environ 126 000€ contre 248 000€ en 2022.

En 2023, le taux d'adoption online était de 73% pour les réservations d'hôtels, 68.5% pour le train et 64% pour l'avion.

2. PRESENTATION DU MODE OPERATOIRE

2.1 Réservation online via le portail en ligne

Les réservations sur le portail en online sont réalisées de la manière suivante :

- ✓ Le voyageur ou le chargé de voyages se connecte, recherche et sélectionne sa ou ses prestations sur le portail en ligne : train/avion, train/avion + hôtel, hôtel seul, train/avion + hôtel + location de voiture...
- ✓ La demande de pré-réservation est effectuée sur le portail en ligne : le dossier du voyageur reste en statut « enregistré », le voyageur ou chargé de voyages est averti lorsque sa demande de pré-réservation est hors du cadre défini par la politique voyages de la CMPP, figurant en annexe 2 du présent CCTP.
- ✓ La réservation est confirmée lorsque le voyageur ou chargé de voyages valide dans l'outil en ligne sa commande. Cette validation déclenche la réservation, l'émission des billets (ou du voucher) et le processus de facturation.

2.2 Réservation offline

Les réservations « offline » sont réalisées de la manière suivante :

- ✓ Le voyageur ou le chargé de voyages contacte par mail ou par téléphone l'équipe commerciale dédiée qui répond à la demande de voyage en transmettant des propositions conformes à la politique voyages de l'Etablissement.

3. PRESTATIONS DEMANDEES AU TITRE DU MARCHE

3.1 Prestations principales

Les principales prestations attendues sont les suivantes (liste non exhaustive) :

- ✓ La mise en place et l'administration d'une plateforme de réservation en ligne de type SBT ;
- ✓ La mise à disposition d'une équipe dédiée, joignable tous les jours ouvrables de 8h30 à 18h30 pour répondre aux demandes « offline » ;
- ✓ La possibilité de rechercher les meilleures conditions tarifaires ;
- ✓ La réservation, l'émission et la livraison de titres de transport aérien et ferroviaire ;
- ✓ La réservation d'hébergement (hôtels, appart' hôtels, auberges de jeunesse, chambres d'hôtes, locations de maison), l'émission et la livraison des vouchers (bons de réservation d'hébergement) ;
- ✓ La réservation, l'émission et la livraison d'un bon de réservation pour la location de véhicules de courte durée ;
- ✓ La réservation de salles de séminaire ou de forfait résidentiel dans le cadre de l'organisation de séminaire interne ;
- ✓ La réservation d'autocars avec chauffeur ;
- ✓ La modification ou l'annulation, le cas échéant, de billets ou de réservations ;
- ✓ La mise à disposition d'une hotline 24h/24 7jrs/7 (centre d'appel téléphonique et d'assistance) ;
- ✓ La sensibilisation des voyageurs à l'empreinte carbone ;
- ✓ Le conseil et les informations aux voyageurs.

Ces prestations sont exécutables :

- ✓ Suivant le mode opératoire online ou offline,
- ✓ En France et à l'étranger,
- ✓ Tous les jours (y compris les week-ends et jours fériés).

3.2 Prestations annexes

Les prestations annexes attendues sont les suivantes (liste non exhaustive) :

- ✓ La commande et l'obtention de cartes d'abonnement (notamment la carte « Liberté » SNCF), cartes de réduction (entre autres les cartes Avantage Jeune, Adulte ou Senior SNCF), ou la souscription à des programmes de fidélité (comme la carte Grand Voyageur SNCF) ;
- ✓ La gestion et l'obtention des visas (sur des délais normaux ou urgents), la CMPP se réserve la possibilité de procéder elle-même à la gestion des visas ;
- ✓ Tout autre service nécessaire au bon déroulement d'un voyage.

4. OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE

4.1 Coordination et suivi de l'exécution du marché

Le titulaire est tenu de désigner un service dédié pour la mise en place du marché, en particulier pendant la phase de préparation.

4.2 Conseil et information vis-à-vis des voyageurs et des chargés de voyages

Le titulaire est tenu à un devoir de conseil vis-à-vis de la CMPP afin de lui permettre de choisir l'offre présentant le meilleur rapport qualité/prix et d'être informée clairement des conditions de réservation. Ce devoir de conseil est assuré de façon permanente, quel que soit le mode de réservation (online ou offline).

Le titulaire est transparent sur les conséquences financières d'une modification ou d'une annulation de réservation.

Le titulaire est tenu de fournir tous les renseignements utiles sur les voyages compte tenu des contraintes et des souhaits exprimés par le demandeur. En particulier, un conseil adapté doit être prodigué à destination des voyageurs à mobilité réduite afin de répondre à leurs besoins.

Pour les voyages à l'étranger, le titulaire informe le demandeur des formalités à accomplir (visa, demande d'autorisation de voyage Esta USA ou tout autre document nécessaire...) et des conditions sanitaires particulières (vaccination, ...).

Le titulaire propose des cartes d'abonnement (aérien ou ferroviaire) dès que leur détention permet une réduction du coût du voyage pour notre Etablissement. Le titulaire identifie régulièrement les voyageurs concernés afin de leur proposer les cartes d'abonnement adaptées et communique à la CMPP a minima une fois par an la liste des voyageurs concernés.

Par ailleurs, le titulaire informe la CMPP pendant toute la durée du marché, au moyen de documents dématérialisés rédigés en français, sur les nouveautés en matière de règles de transport, de sécurité, etc...

Selon les informations disponibles, il communique les conditions de transport (fermeture de gare/aéroport, préavis de grève, événements climatiques perturbant le trafic aérien ou ferroviaire, etc...).

4.3 Transport

Le titulaire s'engage à proposer et à réserver les titres de transport aux personnes dont les frais de déplacement sont pris en charge par l'Etablissement, en conformité avec la politique de voyages mise en place.

Le titulaire offre un service d'assistance aux voyageurs et s'engage à mettre en place des moyens de substitution en cas de grève ou d'incidents de voyages.

4.3.1 Conditions économiques

Le titulaire s'engage à proposer à la CMPP les meilleurs tarifs disponibles (y compris les offres « Ouigo » et les compagnies aériennes « low cost ») au moment de la demande et à rechercher le meilleur rapport coût / flexibilité, c'est-à-dire modifications, échanges, remboursement intégral ou partiel des billets en fonction des souhaits émis par l'Etablissement.

Il s'engage à rechercher et à communiquer systématiquement les tarifs les plus bas applicables, y compris parmi les offres promotionnelles des transporteurs, à ne pas restreindre la liste des compagnies aériennes et à proposer les prestataires offrant un rapport qualité/prix le plus avantageux pour notre Etablissement.

La CMPP se réserve le droit de contrôler les tarifs proposés (écart de prix constatés).

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

4.3.2 Précision pour les transports aériens

Pour le transport par voie aérienne, le titulaire recourt aux transporteurs de son choix en s'assurant que ceux-ci respectent d'une part, les normes nationales et internationales en vigueur en matière de navigation aérienne, de sécurité et de sûreté du transport aérien, et d'autre part, les pratiques et procédures appliquées par les entreprises de transports aériens membres de l'Association internationale du transport aérien (en anglais : International Air Transport Association, IATA).

Cependant, pour certaines destinations insuffisamment desservies par des compagnies aériennes assurant des services réguliers, le titulaire peut utiliser une compagnie non adhérente à l'IATA après s'être assuré que cette dernière respecte les normes de sécurité et de sûreté aéronautiques nationales et internationales et en avoir avisé le client.

4.4 Hébergement

Le titulaire s'engage à proposer un large choix de structures hôtelières et à réserver un hébergement aux personnes dont les frais de déplacement sont pris en charge par l'Etablissement, en conformité avec la politique de voyages mise en place.

4.4.1 Conditions économiques

Le titulaire s'engage à rechercher systématiquement les tarifs publics ou négociés les plus bas applicables.

Les prix proposés sont basés :

- Soit sur le tarif public,

- Soit sur un tarif spécifique proposé par le titulaire via des accords qu'il pourrait avoir avec les hôteliers, sans que ce tarif spécifique puisse être supérieur au tarif public,
- Soit sur un tarif négocié directement par la CMPP.

La proposition tarifaire doit répondre au seul intérêt de la CMPP qui se réserve le droit de contrôler par tous moyens les tarifs proposés.

Quel que soit le mode de réservation, les propositions faites ou affichées reflètent l'intégralité de l'offre disponible sur le marché. Elles tiennent compte des conditions tarifaires particulières consenties à la CMPP. Le titulaire s'engage à ne pas favoriser, d'une manière ou d'une autre, un hôtel plutôt qu'un autre.

4.4.2 Conditions de proximité

Le titulaire s'engage à proposer, dans la mesure du possible, au moins 3 hébergements différents quelle que soit la destination.

Il devra en outre être en mesure de proposer un hébergement répondant aux exigences de localisation spécifiées par le demandeur.

4.4.3 Conditions de qualité des hébergements proposés

Les prestations d'hébergement proposées par le titulaire doivent correspondre à une norme de confort équivalente au minimum aux catégories d'hôtels de tourisme 2 étoiles ou plus.

Dans le cas d'insatisfactions relatives aux conditions d'hébergement, si elles sont signifiées plus de 2 fois pour le même hôtel, le titulaire s'engage soit à retirer ledit hôtel de son offre, soit à en informer les voyageurs grâce à un affichage particulier sur son outil en ligne.

4.5 Traitement des réservations pour les personnes à mobilité réduite

Une procédure particulière est mise en place par le titulaire au bénéfice des personnes à mobilité réduite afin de répondre au mieux à leurs besoins. A cet égard, le titulaire présente dans son offre le dispositif de recherche et de réservation spécifique qu'il met à la disposition de la CMPP.

5. MISE A DISPOSITION D'UN OUTIL DE RESERVATION EN LIGNE

Dès la notification du marché, le titulaire met obligatoirement à disposition de la CMPP, sans supplément de prix, un outil de réservation et de commande en ligne sécurisé (site web marchand, extranet) disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

L'émission des titres et des vouchers doit se faire a minima du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8H30 à 18H30.

L'outil proposé doit répondre à des besoins de paramétrages, notamment vis-à-vis de la politique voyages de l'Etablissement et ce, pour toutes les prestations qu'il délivrera.

5.1 Dispositions générales

L'outil en ligne doit être paramétrable et personnalisable pour la CMPP. Il doit mettre en œuvre une architecture de type client léger (web), accessible depuis les principaux navigateurs sur les plateformes Windows, Mac et Linux. Les versions supportées ainsi que les prérequis éventuels concernant le poste client sont décrites dans l'offre du candidat.

L'hébergement et la maintenance de la solution sont intégralement assurés par le titulaire ou l'un de ses sous-traitants (solution en « Application Service Provider » - ASP).

5.1.1 Transport

Pour le transport, le système :

- ✓ Fournit aux utilisateurs l'accès à un large panel des tarifs **disponibles** de train, avion, en France ou à l'international classés par ordre de prix (y compris les « Low Cost »), par horaire ou par d'autres filtres nécessaires afin d'effectuer une recherche simple et rapide ;
- ✓ Propose également aux utilisateurs l'accès à un large panel des tarifs disponibles de location de véhicules en France et à l'étranger,
- ✓ Permet de réserver des autocars avec chauffeur pour les déplacements de groupe,
- ✓ Permet la pré-réservation dans toutes les classes de réservations proposées par ses prestataires ;
- ✓ Transmet les billets par voie dématérialisée ;
- ✓ Indique clairement s'il y a un délai d'accessibilité des billets ;
- ✓ Offre la possibilité de combiner des modes de transports (avion, trains TGV **et TER**, et location de véhicule) et des conditions différentes (classes de réservation, vol régulier ou low cost, billets « prem's » ...) ;
- ✓ Permet la combinaison, dans un même dossier voyage et pour le transport ferroviaire, d'un départ et d'un retour dans 2 gares différentes (par exemple, aller Paris -> Lille Flandres, retour Lille Europe -> Paris ou encore : aller Paris -> Lyon, retour Lyon -> Grenoble) ;
- ✓ Offre la possibilité de pré-réserver en ligne en indiquant la date limite d'option garantissant le prix et condition de l'objet pré-réservé ;
- ✓ Offre la possibilité de choisir la date d'émission des billets ;
- ✓ Offre la possibilité de choisir son siège, si possible sans supplément de prix, si la compagnie le permet ;
- ✓ Permet l'accès aux conditions tarifaires de chaque billet facilement, le titulaire s'engageant à ce que leur compréhension soit simple et en langue française ;
- ✓ Permet, dans un même dossier voyage, la réservation d'un moyen de transport et d'une location de voiture.

Les propositions affichées reflètent l'intégralité de l'offre disponible sur le marché, y compris les compagnies low cost. Elles tiennent compte des conditions tarifaires particulières consenties à la CMPP. Toutefois, s'il existe une offre promotionnelle effectuée par une compagnie aérienne directement depuis son site web, le titulaire s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre à l'Etablissement de bénéficier de ce tarif réduit dès lors qu'il en a connaissance.

Le titulaire s'engage à assister les utilisateurs à l'outil online (assistance dédiée aux problèmes que pourraient rencontrer les utilisateurs), à mettre à leur disposition, gratuitement, un guide d'aide à la navigation et à informer les utilisateurs des nouveautés et « astuces » mises en place sur l'outil au moyen de plaquettes rédigées en langue française.

Il s'engage à avertir la CMPP en cas de défaillance du système.

5.1.2 Hébergement

Pour l'hébergement, le système fournit :

- ✓ Tous les tarifs **disponibles** relatifs aux réservations hôtelières : recherche des meilleures conditions tarifaires, dans le respect des normes énoncées dans la politique voyages, sur le marché hôtelier français, européen et international ;
- ✓ L'émission des bons d'échange (vouchers) en langue française, à l'exception des destinations internationales pour lesquelles ils seront en langue anglaise ;
- ✓ Un outil performant et proposant une **offre maximale** couvrant l'ensemble des continents. L'ergonomie générale du portail en ligne permet une navigation intuitive et rapide. Il permet d'effectuer différents types de recherches grâce à l'application de filtres, une recherche par mot clef, par zone géographique, géolocalisation, Street View, par arrondissement dans certaines villes ou à proximité de centres d'intérêts (gare, station de métro, institutions publiques) ;
- ✓ Des tarifs compétitifs par rapport au marché ;
- ✓ Le prix proposé inclut les taxes de séjour et le petit déjeuner. Toute autre prestation n'est pas prise en charge (blanchisserie, mini bar...) au titre du présent marché et est facturée directement au voyageur par l'hôtelier.

Le titulaire fournit le contenu reservable en ligne (liste d'hôtels, etc.) avec prise en charge directe, quel qu'en soit le moyen de paiement.

5.2 Maintenance de l'outil

Le titulaire respecte les exigences définies ci-dessous dans le cadre de sa maintenance.

5.2.1 Généralités

Le titulaire s'engage à :

- ✓ Assurer la maintenance du portail en ligne sans coût additionnel de façon à offrir des conditions d'exploitation optimale à la CMPP ;

- ✓ Mettre à disposition un service support propre à l'Etablissement joignable par mail et par téléphone via une ligne directe ;
- ✓ Prendre toutes les précautions habituellement mises en œuvre pour assurer le fonctionnement correct du portail en ligne ;
- ✓ Résoudre par tous les moyens et au plus tard en 24h, les erreurs, dysfonctionnements, anomalies ou bugs signalés par la CMPP ;
- ✓ Lors de dysfonctionnements, le titulaire doit les analyser et se mettre en lien avec l'éditeur du portail de réservation en ligne, afin de les résoudre durablement ;
- ✓ Fournir les montées de version de l'outil sans coût additionnel.

5.2.2 Définitions

- ✓ Maintenance curative et/ou préventive : actions exécutées à des intervalles prédéterminés ou selon des critères prescrits et destinés à réduire la probabilité de défaillance du fonctionnement de l'outil ;
- ✓ Maintenance corrective : actions ponctuelles du titulaire visant à corriger des anomalies,
- ✓ Maintenance évolutive : actions visant à faire évoluer ou à adapter l'outil, afin d'intégrer de nouvelles fonctions, d'en améliorer le fonctionnement ou de prendre en compte de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires.

Afin d'informer les utilisateurs du portail en ligne de ces changements, le titulaire fournira une plaquette d'information dématérialisée intégrant les nouveautés et corrections apportées.

5.3 Identification sur le portail de réservation en ligne

L'accès au système est limité de façon sécurisée aux utilisateurs habilités, désignés par l'Etablissement de la Cité de la musique – Philharmonie de Paris.

5.4 Définition des profils

Chaque utilisateur est associé à un profil personnel contenant des informations le concernant. Tous les profils et toutes les données les concernant sont sauvegardés dans le portail en ligne : cet outil reste la base de référence pour créer, modifier ou supprimer les profils. Les données de ces profils sont confidentielles et ne sauraient être communiquées à un tiers. Le stockage et l'accès à ces données sont sécurisés.

Le titulaire pourra transmettre aux prestataires les données nécessaires à la réservation des prestations (date de naissance par exemple). Au-delà de ce cadre, il s'engage à ne pas délivrer les informations personnelles des voyageurs à quiconque.

5.5 Gestion des profils

5.5.1 Chargement initial des profils

La CMPP fournit au titulaire la liste des profils ainsi que les informations de base lors de la phase d'implémentation sous la forme d'un fichier dans un format compatible avec une base de données (csv ou XML).

Le titulaire procède au chargement en masse initial des profils.

5.5.2 Mise à jour des profils au fil de l'eau

Les profils sont mis à jour directement dans le portail de réservation en ligne par l'Administrateur désigné par la CMPP. Les outils du titulaire doivent permettre la récupération des informations des profils.

En cas de besoin d'informations complémentaires par le titulaire, celui-ci contactera la CMPP pour les obtenir afin de pouvoir délivrer la prestation commandée.

5.6 Définition des rôles

Le portail de réservation en ligne doit permettre d'identifier plusieurs rôles, notamment :

- ✓ Un rôle « chargé de voyages » réservé aux utilisateurs non voyageurs autorisés à passer des commandes, qui gèrent les frais de déplacements du personnel de leur service ou, le cas échéant, d'autres services, lesquels sont pris en charge par l'Etablissement. Ils sont identifiés et autorisés par la CMPP à se connecter au portail grâce à un login et un mot de passe ; le chargé de voyages peut effectuer des recherches et constituer une ou plusieurs pré-réservations pour un ou plusieurs voyageurs (dans la limite de l'effectif pour une réservation de groupe) dans un même dossier voyage.
- ✓ Un rôle « voyageur », qu'il s'agisse de salariés de l'Etablissement ou de voyageurs externes à la CMPP, non autorisés à passer des commandes. Ce rôle est identifié avec une connexion au portail à l'aide d'un login et d'un mot de passe. Le voyageur est en capacité de mettre à jour son profil (téléphone professionnel, portable, email, cartes d'abonnement, cartes de fidélité, passeport...).
- ✓ Un rôle mixte « utilisateur voyageur » réservé aux quelques salariés autorisés à effectuer des recherches et constituer une ou plusieurs pré-réservations dans un même dossier voyage à leur nom et pour leur propre compte. L'utilisateur voyageur est en mesure de mettre à jour son profil (téléphone professionnel, portable, email, cartes d'abonnement, cartes de fidélité, passeport...).
- ✓ Un rôle « administrateur » réservé à la (ou les) personne(s) habilitée(s) par la CMPP à créer, modifier, supprimer tous les profils, à accéder à leurs informations personnelles pour les mettre à jour le cas échéant, à consulter tous les dossiers voyages passés, en cours ou en pré-réservations. Ce rôle est identifié avec une connexion au portail en ligne à l'aide d'un login et d'un mot de passe. L'administrateur a un large accès au paramétrage du portail de réservation en ligne (notamment, la création, modification ou suppression des directions ou services rattachés à l'Etablissement principal de la CMPP, des catégories de voyageurs (standard ou VIP), des motifs de non-conformité à la politique voyages de l'Etablissement, des codes projet et de toutes les informations analytiques nécessaires à la facturation...)
- ✓ Un rôle « valideur » pour l'approbation des dossiers non conformes à la politique voyages de l'Etablissement.

5.7 Disponibilité de l'outil de réservation online

En cas d'indisponibilité, le titulaire déclenche un dispositif de commande manuelle et le traitement des prestations s'effectuera suivant les modes opératoires ci-dessous :

- En « offline », suivant le point 7 du présent CCTP.
- Par demande de devis par mail : celui-ci sera validé par la signature du correspondant budgétaire ou du responsable du service ou par « bon pour accord ».

Dans ce cas, la facturation du dossier de voyage s'effectuera sur la base des tarifs « online ».

5.8 Assistance téléphonique

Le titulaire met à disposition de la CMPP une assistance téléphonique relative à l'utilisation de l'outil de réservation en ligne.

Cette assistance répond aux questions de l'Etablissement et propose un accompagnement à tout voyageur ou chargé de voyages éprouvant des difficultés pour réserver en ligne.

Cette assistance gratuite doit être disponible à un numéro de téléphone non surtaxé du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h30 à 18h30.

Le titulaire peut également proposer un système de partage d'écran informatique à distance.

6. GESTION DES RESERVATIONS ONLINE

L'outil mis à disposition par le titulaire doit permettre une navigation rapide : dès lors que l'utilisateur saisit une requête dans le portail en ligne (de type point de départ/retour, date de départ/retour, type de transport souhaité, nombre de nuitées), l'outil utilise ces données pour présenter les résultats de la recherche.

L'outil intègre les données de recherche et propose de manière quasi immédiate une liste des résultats du plus avantageux économiquement au moins avantageux. Cette liste doit contenir lisiblement les tarifs et les conditions d'achat en langue française. Pour le transport notamment, l'outil doit afficher les temps de trajet, les correspondances, les escales et les compagnies utilisées.

L'outil doit intégrer différents tarifs conformément à l'article 4.4.1. L'affichage de l'empreinte carbone de chaque déplacement est souhaitable à la pré-réservation.

Dans tous les cas, l'outil doit être paramétré pour afficher clairement la politique voyages de la CMPP : les tarifs indiqués mentionneront donc s'ils sont en accord ou non avec cette politique voyages. Dans le cas de dérogation à cette politique, l'outil doit demander au voyageur le motif de la dérogation, à l'aide d'un menu déroulant ou d'un système de cases à cocher.

Les cartes d'abonnement ou de réduction, renseignées dans le profil du voyageur, doivent être interprétées dans l'outil de manière à obtenir un tarif réduit lors de la recherche.

6.1 Processus de réservation et de validation

6.1.1 Phase de pré-réservation

Une fois que le chargé de voyages (ou l'utilisateur voyageur le cas échéant) a choisi ses prestations, le portail en ligne récapitule les informations des pré-réservations effectuées dans l'outil :

- ✓ Le numéro de pré-réservation ou de dossier ;
- ✓ Le prix du titre du transport, de l'hébergement ou de la prestation pré-réservée ;
- ✓ Les conditions qui s'attachent au prix du titre de transport (compagnie, horaires, escales, durée du voyage, etc...) ;
- ✓ La date limite de confirmation du billet, de l'hôtel ou de la prestation ;
- ✓ Les contraintes d'utilisation, de modification, d'annulation, de pénalités, etc. ;
- ✓ Le nom du transporteur, l'heure de départ et d'arrivée ainsi que les numéros d'aérogares et terminaux s'agissant de billets de transport ;
- ✓ Le nom du loueur, l'heure et le lieu de prise en charge et de retour, les options et la catégorie de véhicule s'agissant de location de voiture ;
- ✓ S'agissant d'autres prestations, a minima le nom du fournisseur et le maximum de précisions quant aux prestations demandées ;

Toute réservation online sera validée par des profils désignés par la CMPP (chargés de voyage si conformité ou valideurs si non-conformité) pour constituer un engagement de sa part.

6.1.2 Délivrance des billets

Les billets électroniques, vouchers ou documents de voyage doivent a minima être adressés au chargé de voyages à l'origine de la commande et au voyageur.

Dans ce cas, ils sont transmis dans un délai maximum de **72 heures** (jours ouvrés du lundi au vendredi hors jours fériés de 8h30 à 18h30) à compter de la date de validation de la réservation dans l'outil.

En cas d'urgence, le titulaire s'engage à transmettre les billets dans le délai nécessaire au bon déroulement du déplacement du voyageur.

Si le titulaire est dans l'impossibilité d'assurer tout ou partie des prestations qui lui sont confiées dans les délais impartis, il doit immédiatement en aviser la CMPP.

En cas de non-conformité entre la commande et le ou les titre(s) de transport ou équivalent fourni(s) par le transporteur, le titulaire en est informé et délivre à ses frais les billets adéquats.

6.2 Modification ou annulation de réservation après validation

Pour toute modification et/ou annulation par un prestataire, le titulaire devra systématiquement faire un retour par mail au chargé de voyages ainsi qu'à l'adresse rattachée au profil du voyageur.

En cas de modification ou d'annulation après validation de la (ou des) réservation(s) du fait de la CMPP, le titulaire appliquera des frais selon les tarifs indiqués sur le Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

7. GESTION DES RESERVATIONS OFFLINE PAR TELEPHONE OU COURRIEL

Le titulaire met à disposition de la CMPP une plateforme de réservation et de commande offline. Cette plateforme répond à des besoins qui ne peuvent être couverts par le portail en ligne, à savoir :

- ✓ Les voyages complexes non pris en charge par le portail en ligne ;
- ✓ Les voyages dits urgents (départ sous 24h) ;
- ✓ Certaines prestations non accessibles sur le portail en ligne ;
- ✓ Défaillance du portail en ligne (dans ce cas, le tarif applicable sera le tarif « online »).

Le titulaire s'engage à maintenir cette plateforme sur toute la durée du marché.

Les demandes de devis offline sont émises par courriel dans un délai maximum de 2 jours ouvrés. Dans le cas où le titulaire ne saurait répondre dans ce délai, il doit en avertir par courriel la CMPP, en expliquer les raisons et proposer une date certaine pour fournir la réponse.

La plateforme de services proposée par le titulaire doit répondre à toutes les offres disponibles en France, en Europe et à l'International pour l'aérien, le ferroviaire, les hébergements, les locations de véhicule de courte durée...

Le service de réservation offline est accessible a minima du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8H30 à 18H30, par téléphone (à un numéro de téléphone non surtaxé) et par courriel, et s'engage à traiter les demandes urgentes (départ sous 24 heures) dans un délai d'une heure (pendant les heures d'ouverture de la plateforme de réservation).

Le titulaire mettra en œuvre tout au long de l'exécution du marché l'ensemble des moyens humains et techniques sur lesquels il s'est engagé et tel qu'il l'a décrit dans son offre.

7.1 Contenu du devis

Chaque devis fait apparaître clairement :

- ✓ Le numéro de pré-réservation ou de dossier ;
- ✓ Le prix du titre du transport, de l'hébergement ou de la prestation pré-réservée ;
- ✓ Les conditions qui s'attachent au prix du titre de transport (compagnie, horaires, escales, durée du voyage, etc...) ;
- ✓ La date limite de confirmation du billet, de l'hôtel ou de la prestation ;
- ✓ Les contraintes d'utilisation, de modification, d'annulation, de pénalités, etc. ;
- ✓ Le nom du transporteur, l'heure de départ et d'arrivée ainsi que les numéros d'aéroports et terminaux s'agissant de billets de transport ;
- ✓ Le nom du loueur, l'heure et le lieu de prise en charge et de retour, les options et la catégorie de véhicule s'agissant de location de voiture ;
- ✓ S'agissant d'autres prestations, a minima le nom du fournisseur et le maximum de précisions quant aux prestations demandées ;
- ✓ Si la proposition est conforme ou non à la politique voyages de la CMPP
- ✓ L'empreinte carbone est souhaitable.

7.2 Délivrance des billets

Les billets électroniques, vouchers ou documents de voyage doivent a minima être adressés au chargé de voyages à l'origine de la commande et au voyageur.

Dans ce cas, ils sont transmis dans un délai maximum de **72 heures** (jours ouvrés du lundi au vendredi hors jours fériés de 8h30 à 18h30) à compter de la date de validation du devis par courriel.

En cas d'urgence, le titulaire s'engage à transmettre les billets dans le délai nécessaire au bon déroulement du déplacement du voyageur.

En cas de non-conformité entre la commande et le ou les titre(s) de transport ou équivalent fourni(s) par le transporteur, le titulaire en est informé et délivre à ses frais les billets adéquats.

7.3 Modification ou annulation de réservation après validation

Pour toute modification et/ou annulation par un prestataire, le titulaire devra systématiquement faire un retour par mail au chargé de voyage ainsi qu'à l'adresse rattachée au profil du voyageur.

Les titres de transports et autres prestations annulés doivent être remboursés à la CMPP.

En cas de modification ou d'annulation après validation de la (ou des) réservation(s) du fait de la CMPP, le titulaire appliquera des frais selon les tarifs indiqués sur le Bordereau des Prix Unitaires (BPU).

8. GESTION DES MODIFICATIONS OU ANNULATIONS

Les conditions de modification et d'annulation sont précisées pour chaque réservation effectuée.

Le titulaire s'engage à effectuer :

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

En fonction des conditions d'annulation, les titres de transport et autres prestations annulés doivent être remboursés à l'Etablissement soit sous forme d'un avoir, soit par virement bancaire. Pour les billets d'avion, l'annulation entraînera a minima le remboursement des taxes aéroportuaires, selon les conditions définies par les compagnies aériennes.

9. COMMUNICATION ET FORMATION

9.1 Communication

Les phases initiales de mise en œuvre de l'outil online et l'utilisation des services offline sont documentées par le titulaire en fonction des profils d'utilisateurs (administrateur système, personnel voyageur ou voyageur externe à la CMPP, chargé(e) de voyages, valideurs, etc...) et notamment au moyen des documents suivants :

- Guide du voyageur : prestations couvertes par le titulaire, noms et coordonnées de l'équipe support dédiée, comment mettre à jour son profil...
- Guide d'utilisation des services online (pour les chargés de voyages, utilisateurs voyageurs et valideurs),
- Guide de l'administrateur système : paramétrage des services, des utilisateurs et leurs droits, des catégories de voyageurs, des motifs de non-conformité à la politique voyages, des informations analytiques nécessaires à la facturation...

9.2 Formation

Dès la notification du marché, le titulaire proposera à la CMPP plusieurs dates de prise en main du portail de réservation en ligne par tous les personnels autorisés, et communiquera le support de formation. La CMPP validera ces dates à sa convenance.

Il s'agit d'organiser plusieurs sessions de formation destinées aux administrateurs système d'une part, et aux chargés de voyage ou voyageurs habilités à réserver pour eux-mêmes d'autre part.

Cette formation consiste à expliquer à travers des exercices pratiques les fonctionnalités du système de commande en ligne définies ci-dessus.

En cours d'exécution du marché, l'Etablissement pourra demander au titulaire des prestations de formations supplémentaires, notamment à destination des nouveaux utilisateurs. Ces prestations, payantes et tarifées, feront en cas de besoin l'objet d'un devis spécifique.

10. SERVICES ASSOCIES

10.1 Obtention des cartes d'abonnement ou cartes privilèges

Le titulaire propose à la CMPP la gestion des cartes d'abonnements ou de cartes privilèges commercialisées ou offertes par les transporteurs.

Il doit également gérer les avantages dont le voyageur bénéficie à titre personnel (abonnement, carte de fidélité ou de réduction...), le titulaire en est informé lors de la pré-réservation, y compris en service online.

10.2 Gestion des programmes de fidélité

Le titulaire s'engage à indiquer, lors des réservations de transport, les numéros de programme de fidélité dont bénéficie la CMPP. A la demande de l'Etablissement, le titulaire est en mesure de fournir la liste de billets émis pour une compagnie de transport déterminée, afin de connaître le volume de ses transactions et pour éventuellement souscrire à un nouveau programme de fidélité.

Le titulaire peut proposer des programmes de fidélité complémentaires à la CMPP.

10.3 Gestion des visas

Le titulaire propose un service de gestion pour les demandes de visas ou de passeports. Il met en place une fiche procédure rappelant les étapes clés d'une demande de visa.

Exemple :

1. S'informer et vérifier si un visa est nécessaire à son voyage,
2. Envoi d'un formulaire de demande de visa,
3. Transmission de l'ensemble du dossier (passeport, photos, justificatifs originaux + copies) correspondant au motif de votre voyage, document de voyage original + copie, etc...) à une adresse unique.

10.4 Location de véhicules de courte durée

Le titulaire offre la possibilité d'effectuer la réservation de location de véhicules via le mode online ou offline. Il propose des tarifs négociés par ses soins auprès de plusieurs loueurs de véhicules. L'offre doit proposer un service de location au point d'arrivée des voyageurs.

Quel que soit le mode de réservation utilisé, le titulaire doit pouvoir répondre à des demandes d'options pour la location de véhicule, telles que GPS, climatisation, boîte automatique, modèle électrique ou hybride, etc...

Le contenu assurantiel de l'offre de base des loueurs est précisé dans l'offre du titulaire et contient a minima les garanties suivantes : responsabilité civile, protection juridique (défense recours, etc...), assistance dépannage ou remorquage.

Accessoirement, l'offre peut proposer les garanties suivantes : garanties dommages tous accidents (tous dommages aux véhicules, incendie, explosion, vol, bris de glace).

11. STATISTIQUES

Dans le cadre de sa démarche qualité, le titulaire du marché transmet à la CMPP un **rapport d'activité semestriel** sous forme d'état statistique en mentionnant obligatoirement les services de la CMPP.

Les statistiques sont envoyées à la CMPP par courriel 2 fois par an **avant le 31 juillet (pour le 1^{er} semestre) et avant le 31 janvier (pour l'année écoulée).**

Il doit être possible pour l'Etablissement de faire des extractions de ces données sous format Excel.

Idéalement, ces statistiques devraient inclure ces données :

Pour le transport :

- ✓ Un état du taux d'adoption au mode de réservation online de la CMPP ;
- ✓ Un état récapitulatif des dépenses par nature (Air, Fer, location de voitures, divers) en nombre et en volume, avec indication du cumul sur l'année en cours et de l'évolution par rapport à l'année précédente ;
- ✓ La destination ;
- ✓ La classe tarifaire ;
- ✓ Le tarif de référence et, le cas échéant, le tarif appliqué (en cas de tarif inférieur au tarif de référence) et la nature de l'économie réalisée ;

- ✓ Le nombre de billets nets émis correspondant aux quantités nettes d'achats/réservations effectuées après échange ou annulation sur la période étudiée. Pour l'aérien et le ferroviaire, les échanges n'affectent pas la quantité, un trajet aller/retour compte pour 2 billets émis.
- ✓ Le prix moyen par billet ;
- ✓ La part de billets à contraintes (non modifiables, non remboursables, « prems »)
- ✓ La part de billets à tarif réduit ;
- ✓ La part de billets à plein tarif ;
- ✓ Le coût Agence exprimé en pourcentage des dépenses globales (= frais HT/dépenses totales frais inclus) avec un comparatif N-1 ;
- ✓ Le délai d'anticipation du voyage en nombre de jours (différentiel entre la date de réservation et la date du voyage) ;
- ✓ Le montant des frais de gestion (ht, tva, ttc) par mode de réservation (online et offline), ainsi que les frais de gestion liés aux annulations ;
- ✓ Le détail des réservations annulées entraînant des coûts supplémentaires (avec le motif d'annulation s'il est communiqué), le coût total engendré (hors frais de gestion), ainsi que le taux d'annulation ;
- ✓ La répartition des voyages par typologie (pour l'Air : National (y compris Corse), Moyen-Courrier, Long Courrier, et pour le Fer : France, Europe, International), par classe (pour l'Air : classe économique, Business, First ou Premium, et pour le Fer : Prem's, seconde classe, première classe ou Business Première), en montant, en pourcentage sur le total des montants, en nombre de réservations et en pourcentage du nombre total des réservations)
- ✓ Un état récapitulatif des compagnies Low Cost en nombre et en volume, avec indication du cumul sur l'année en cours et de l'évolution par rapport à l'année précédente ;
- ✓ Le top 10 des compagnies (air et fer) en volume et en nombre de billets ;
- ✓ Le top 10 des pays de destination (air et fer) en volume et en nombre de billets ;
- ✓ Le top 10 des villes de destination en France et tous pays confondus (air et fer), en volume et en nombre de billets ;
- ✓ Le top 10 des voyageurs (air et fer) en volume et en nombre de billets ;
- ✓ L'impact écologique des déplacements (bilan carbone) : un décompte « gaz à effet de serre » devra à ce titre pouvoir être produit selon la demande de la CMPP, globalement et par service, par mode de transport (Air/Fer/véhicule loué) par courrier et par classe, par déplacement et par voyageur.

Pour l'hébergement :

- ✓ Un état du taux d'adoption au mode de réservation online de la CMPP ;
- ✓ Un état récapitulatif des dépenses en nombre et en volume (avec détail par type de destination : France métropolitaine et Outre-Mer, Europe, International), avec indication du cumul sur l'année en cours et de l'évolution par rapport à l'année précédente ;
- ✓ Un état détaillé des dépenses par service (avec mention de la destination, de la date de départ et de retour, du tarif de référence, du tarif appliqué en cas d'application d'un tarif inférieur au tarif de référence et la nature de l'économie réalisée) ;
- ✓ Le nombre de nuitées réservées (après annulations) sur l'année étudiée et l'évolution par rapport à l'année précédente ;
- ✓ Le prix moyen par nuitée ;
- ✓ La part de réservations d'hébergement à contraintes (non modifiables, non remboursables) ;

- ✓ Le montant des frais de gestion (ht, tva, ttc) par mode de réservation (online et offline), ainsi que les frais de gestion liés aux annulations ;
- ✓ Le détail des réservations annulées entraînant des coûts supplémentaires (avec le motif d'annulation s'il est communiqué), le coût total engendré (hors frais de gestion) ainsi que le taux d'annulation ;
- ✓ Le délai d'anticipation du voyage en nombre de jours (différentiel entre la date de réservation et la date du voyage) ;
- ✓ Le top 10 des hôtels réservés (avec indication du pays) en volume et en nombre de nuitées ;
- ✓ Le top 10 des destinations hôtelières en volume et en nombre de nuitées ;
- ✓ Le top 10 des voyageurs séjournant à l'hôtel en volume et en nombre de nuitées.

Pour les locations de véhicules de courte durée et d'autocars :

- ✓ Un état du taux d'adoption au mode de réservation online de la CMPP ;
- ✓ Un état récapitulatif des dépenses prises en charges en volume avec l'évolution par rapport à l'année précédente : montant total dépensé pour les transactions « location de voiture » ;
- ✓ Le nombre de transactions positives et négatives avec l'évolution par rapport à N-1 ;
- ✓ Le prix moyen par jour de location ;
- ✓ Le montant des frais de gestion (ht, tva, ttc) par mode de réservation (online et offline) ;
- ✓ Le top loueurs en volume et en nombre de jours de location avec l'évolution par rapport à l'année précédente ;
- ✓ Le top 10 des voyageurs ayant loué un véhicule de courte durée en volume et en nombre de jours de location avec l'évolution par rapport à l'année précédente.

Une synthèse globale de la Cité de la musique – Philharmonie de Paris :

- ✓ Le bilan annuel consolidé par nature, hors frais d'agence ;
- ✓ Le bilan annuel des frais d'agence online et offline avec mention du montant HT, de la TVA et du montant TTC (y compris les frais de gestion liés aux annulations) ;
- ✓ Le bilan des économies réalisées, par comparaison entre les tarifs de référence et les tarifs appliqués et par nature d'économies réalisées ;
- ✓ Le bilan du respect de la politique voyages de la CMPP et notamment les motifs de non-conformité les plus récurrents toutes prestations confondues ;
- ✓ Le bilan annuel de l'adoption online par nature, en pourcentage et en nombre de transactions, et son évolution par rapport à l'année précédente ;
- ✓ Un graphique représentant la répartition du taux d'adoption online par mois et par nature ;
- ✓ Le top 10 des voyageurs toutes dépenses confondues et toute destination confondue, avec indication du coût de chaque déplacement ;
- ✓ Le bilan carbone.

Le titulaire fournit également les statistiques relatives aux litiges/réclamations faites par les demandeurs, chaque semestre en juin et en décembre. Ces statistiques font apparaître :

- ✓ Le service à l'origine de la réclamation ;
- ✓ L'objet de la réclamation ;

- ✓ La solution apportée ;

La CMPP se réserve la possibilité de demander des statistiques complémentaires selon un format et une périodicité qu'elle décidera.

Dans l'idéal, le titulaire met à disposition de l'Etablissement (en plus des éléments ci-dessus) une plateforme permettant l'export de données « brutes » au format Excel, mais également l'extraction de rapports préétablis tels que ceux indiqués ci-dessus au format Excel.