



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Etablissement public à caractère administratif (EPA)

OFFICE FRANÇAIS DE LA BIODIVERSITE

Direction Générale

Direction Générale Déléguée Ressources – Direction des Finances - Service Commande Publique

12, Cours Louis Lumière – 94300 VINCENNES

Téléphone : 01.30.46.60.00

OBJET DE LA CONSULTATION :

2025-03

Fourniture de titres de transports et de solutions d'hébergement au profit de l'Office Français de la Biodiversité

Cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés de fournitures courantes et de services, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 (CCAG-FCS)

Procédure soumise au Code de la commande publique du 1er avril 2019

Procédure d'appel d'offre ouvert européen en application des articles L2124-2, R2161-2 à R2161-5, du Code de la commande publique

SOMMAIRE

ARTICLE 1	OBJET	4
ARTICLE 2	DURÉE	4
ARTICLE 3	CONTEXTE ET ORGANISATION DES PRESTATIONS ATTENDUES	4
3.1	Périmètre de l'accord cadre.....	4
3.2	Politique de voyage mise en œuvre.....	5
3.3	Rôle des différents acteurs	6
3.3.1	Au sein de l'OFB :	6
3.3.2	Au sein du Titulaire.....	8
3.4	Contraintes et exigences liées aux implantations des services de l'OFB	9
ARTICLE 4	PRESTATIONS ATTENDUES	9
4.1	Assistance lors de la réservation d'un titre de transport	10
4.1.1	Gestion des abonnements.....	10
4.1.2	Informations douanières et sanitaires.....	10
4.2	Prérequis pour la prise en charge de la demande par le titulaire	10
4.3	Livraison de la billetterie.....	10
4.4	Délais d'exécution :	11
4.4.1	Online	11
4.4.2	Offline	11
4.5	Voyageurs en situation de handicap.....	11
4.6	Sécurité des voyageurs	11
ARTICLE 5	ORGANISATION DES PRESTATIONS	11
5.1	Généralités.....	11
5.2	Gestion Online	12
5.2.1	Engagements du titulaire dans le cadre des commandes Online	13
5.2.2	Prestations de billetterie Online (AIR/FER) et le cas échéant MARITIME	13
5.2.3	Prestations d'hôtellerie Online.....	14
5.2.4	Prestations de location de véhicules Online.....	15
5.3	Gestion Offline.....	15
5.3.1	Engagement du titulaire dans le cadre des réservations Offline	17
5.3.2	Prestations de billetterie Offline (AIR/FER/MER)	17
5.3.3	Prestations d'hôtellerie Offline	18
5.3.4	Prestations de location de véhicule Offline.....	18
5.4	Gestion des modifications, des annulations et des remboursements (avoirs)	18
ARTICLE 6	CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	19
6.1	Paramétrage initial et implémentation.....	19
6.2	Informations et dysfonctionnements	19
6.3	Niveaux de qualités attendus.....	19
6.4	Gestions des litiges/réclamations	20
6.5	Procédure d'urgence	20
6.6	Exigences de sécurité.....	20
6.6.1	Confidentialité :	20
6.6.2	Disponibilité :	21
6.6.3	Intégrité :	21
6.6.4	Traçabilité :	21
6.6.5	Sécurité des données	21
6.7	Démarche environnementale	21
6.8	Paiement direct des fournisseurs	21
6.9	Accords commerciaux.....	21
ARTICLE 7	PRESTATIONS ANNEXES	22
7.1	Statistiques- rapports - bilans	22
7.2	Carte logée ou Processus similaire	23
7.3	Réunion de lancement et Formation	23

PRÉAMBULE :

L'Office Français de la Biodiversité (OFB) créée le 1er janvier 2020 est un établissement public du Ministère de la Transition écologique et solidaire. Il exerce des missions d'appui à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de la connaissance, la préservation, la gestion et la restauration de la biodiversité des milieux terrestres, aquatiques et marins.

Il vient en appui aux acteurs publics mais travaille également en partenariat étroit avec les acteurs socio-économiques. Il a aussi vocation à aller à la rencontre du public pour mobiliser les citoyens en faveur de la biodiversité.

Issu du regroupement de l'Agence française pour la Biodiversité (AFB) et de l'Office national de la chasse et de la faune sauvage (ONCFS), l'OFB est composé d'environ 2 800 agents répartis sur l'ensemble du territoire français, en métropole et outre-mer.

L'établissement répond à trois enjeux majeurs :

- Simplifier l'organisation par le rapprochement des expertises complémentaires pour une meilleure lisibilité de leurs actions au service d'une seule et même stratégie
- Coordonner pour renforcer l'efficacité des politiques publiques dans les domaines du climat, de l'eau et de la biodiversité
- Renforcer l'action territoriale pour garantir un partage équilibré des usages et des espaces naturels, le respect des règles de protection de l'environnement et le maintien d'un environnement de qualité.

Les missions de l'OFB ont pour objectif général la surveillance, la préservation, la gestion et la restauration de la biodiversité terrestre, aquatique et marine, ainsi que la gestion équilibrée et durable de l'eau.

Structure de l'OFB :

- 5 sites nationaux
- 12 directions régionales, 1 direction interrégionale métropolitaine et une direction pour les Outre-mer
- 90 services départementaux métropolitains et 3 services interdépartementaux
- 4 services départementaux ultra-marins, 1 brigade nature Océan indien et 1 service territorial à Saint-Pierre et Miquelon
- 3 délégations de façade maritimes métropolitaines
- 2 délégations territoriales ultra-marines (Polynésie française et Nouvelle-Calédonie compétente pour Wallis et Futuna)
- 3 délégués territoriaux (Antilles, Guyane et Océan indien)
- 8 parcs naturels marins (Iroise, Mayotte, golfe du Lion, estuaires picards et de la mer d'Opale, Bassin d'Arcachon, estuaire de la Gironde et mer des Pertuis, cap Corse et Agriate, Martinique)
- Le sanctuaire de mammifères marins Agoa aux Antilles
- Plusieurs pôles d'études et de recherche sur les espèces et les milieux.

Soit 2 800 agents au service de la biodiversité.

Organisation budgétaire de l'OFB (susceptible d'évolution) :

- 5 Directions générales
- 34 Directions
- 111 CRB (centre de ressources budgétaires) /SO (service opérationnel) => code alphanumérique sur 5 caractères support de la facturation.

ARTICLE 1 OBJET

Le présent accord-cadre porte sur des prestations de service :

- la fourniture de titres de transports ferroviaire, aérien et maritime,
- les prestations d'hébergements et la location de voiture,
- des prestations annexes :
 - statistiques – rapports – bilans,
 - carte logée ou processus similaire,
 - formation.

ARTICLE 2 DURÉE

Le présent accord-cadre est conclu pour une durée initiale de 12 (douze) mois à compter de la date de notification de l'accord cadre.

Il pourra être reconduit 3 (trois) fois pour une même période de 12 (douze) mois chacune, de manière tacite, à sa date anniversaire, sans toutefois, excéder au total 48 mois.

ARTICLE 3 CONTEXTE ET ORGANISATION DES PRESTATIONS ATTENDUES

3.1 Périmètre de l'accord cadre

Les tableaux ci-dessous indiquent le volume d'affaire en TTC et nombre de lignes de dossier sur une période de référence du 01/01/2023 – 31/12/2023 par type de prestation hors frais de dossier.

Les agents de l'OFB sont amenés à remplir des missions surtout en métropole mais ils se déplacent aussi dans le cadre de missions ultramarines et à l'étranger.

Les mois de juillet, août et décembre sont les mois les moins actifs en termes de réservation.

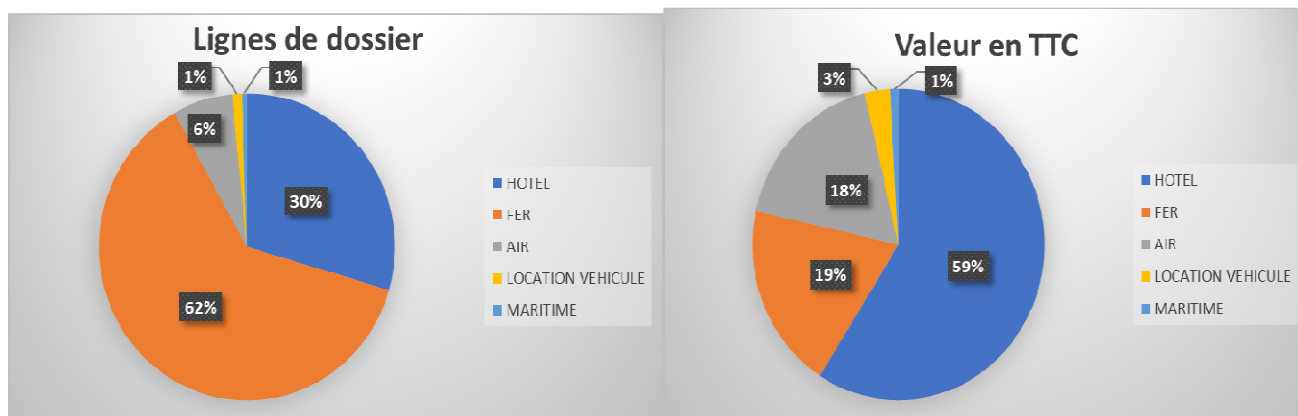
Les prestations d'hébergement représentent un volume d'affaires conséquent qui nécessite un HBT performant. Le titulaire reste l'interlocuteur privilégié de l'OFB. Le HBT devra s'intégrer dans le SBT de l'agence ou se plugger sur le SBT de l'agence pour qu'il n'y ait qu'une seule base de données « voyageur » à gérer.

Les prestations de locations de véhicules ne représentent pas un volume important mais cependant nécessaire à la réalisation de certaines missions tant en métropole qu'en outre-mer et à l'étranger.

A ce jour, le taux d'adoption Online sur le transport approche les 75%, sachant que les réservations de type maritime sont réalisées en Offline (pas de SBT et **application de tarif résident** notamment pour les agents de la Corse et les OM

Type prestation	Ligne de Dossier	Total TTC
Hôtel	7150	2 668 407,17 €
Aérien	1573	804 859,04 €
Fer	15091	878 665,70 €
Maritime	129	41 289,24 €
Location véhicule	266	126 623,48 €
	24 209	4 519 844,63 €

PRESTATION	Transactions offline	Taux offline	Transactions online	Taux online
FER	2073	13,74%	13018	86,26%
HOTEL	3364	47,05%	3786	52,95%
AIR	557	35,41%	1016	64,59%
LOCATION VEHICULE	131	49,25%	135	50,75%
Total général	6125	25,44%	17955	74,56%



3.2 Politique de voyage mise en œuvre

Les déplacements de l'OFB sont régis par la réglementation suivante :

- Décret n° 2006-781 du 03/07/2006 modifié fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat, et ses arrêtés d'application ;
- Circulaire n° 6425-SG du 21 novembre 2023 relative à l'engagement pour la transformation écologique de l'État Instruction OFB relative aux frais de déplacement des agents de l'OFB en vigueur.

La politique voyage sera communiquée au titulaire et les dossiers ainsi réservés hors politique voyage devront être affichés dans les outils de réservation automatique avec un indicateur précis.

L'OFB communique au titulaire toute actualisation de la politique de voyage que ce dernier mettra en œuvre dans les délais prescrits.

Le titulaire applique les dispositions de la politique voyage pour formuler ses propositions en mode Offline et Online. Il s'assure du paramétrage des outils de réservation automatique en cohérence avec celui de ses outils internes. L'outil présente ainsi les trajets en opérant par défaut un tri et un affichage conforme à la politique de voyage, privilégiant les trajets de seconde classe pour le ferroviaire et classe économique pour l'aérien, sans négliger les autres tarifications qui conduiraient à un coût cependant similaire ou moindre.

Ferroviaire

Pour des raisons économiques et liées au développement durable, la voie ferroviaire doit être systématiquement privilégiée à la voie aérienne. La prise en charge des trajets par voie ferroviaire s'effectue sur la base des tarifs de 2de classe.

Toutefois, le recours à la 1re classe peut être accordé dans les cas suivants lorsque :

- les aléas du déplacement le justifient : reports de réunion, missions imprévues ;
- des contraintes physiques ou de santé l'imposent ;
- les conditions tarifaires le justifient : trajet en 1re classe moins onéreux qu'en 2nde classe ;
- des saturations du réseau ferroviaire rendent impossible l'utilisation de la 2nde classe ;
- le trajet effectué dans une même journée est supérieur à cinq heures.

Toutefois des dérogations pourront être accordées en fonction des circonstances.

Aérien

Le recours à la voie aérienne pour les déplacements en métropole doit rester strictement exceptionnel. Il peut être autorisé à titre dérogatoire dans les cas suivants.

La voie aérienne est autorisée lorsque le temps de trajet par voie ferroviaire est supérieur à 4 heures ou de 6 heures aller-retour dans une même journée et le gain de temps supérieur à 3 h pour l'ensemble du trajet aller ou retour.

En cas de force majeure (grève, intempérie...), l'usage de la voie aérienne est aussi possible.

Le transport aérien se fera sur la base du tarif de la classe la plus économique comprenant le transport d'un bagage en soute. Seuls des bagages professionnels (matériel technique ou document administratif pour raison de service) peuvent justifier la prise en charge de frais afférents aux excédents de bagages.

Le recours à la classe immédiatement supérieure peut être autorisé dans le cas où les conditions tarifaires sont plus favorables ou lorsque la durée du voyage en avion est supérieure à 7 heures et que la durée de la mission est inférieure à 7 jours, et ce, pour répondre à des contraintes physiques ou de santé et dans le cadre de déplacements fréquents.

Maritime

Le recours à la voie maritime est pris en charge au tarif de la classe économique ainsi que les frais annexes de réservation, de couchette et de petit-déjeuner (ces derniers étant exclusifs de l'indemnité de nuitée).

Hébergements

Dans le cadre des hébergements proposés, des montants plafonds ont été fixés en fonction des communes où se situe l'hébergement (90 €, 120 € et 140€). Au-delà de ces plafonds, l'OFB peut décider, dans la limite d'un dépassement de plafond de + 30 euros, d'utiliser le marché voyageur sur accord du responsable hiérarchique (ramenant ainsi les montants maximums à 120 €, 150 € et 170 € en fonction de communes du lieu de l'hôtel).

Prix maximums autorisés actuellement dans le cadre de la politique de voyage de l'établissement :

Commune de Paris et communes limitrophes à Paris desservies par des moyens de transports publics de voyageurs => 140 €/la nuit (règle de base) - 170 €/nuit maxi (avec dérogation)

Commune de la métropole du Grand Paris : 120 €/nuit (règle de base) - 150 €/nuit (avec dérogation)

Communes de + de 200 000 habitants : 120 €/nuit (règle de base) - 150 €/nuit (avec dérogation)

Autres communes : 90 €/nuit (règle de base) – 120€/nuit (avec dérogation)

Au-delà de ces montants maximums, un accord préalable du DGDR ou du Directeur de l'agent pourra être exigé.

Les prix maximums autorisés par la politique de voyage de l'établissement sont susceptibles d'évoluer au cours de l'accord cadre, le titulaire prend alors en compte ces évolutions sans qu'un avenant n'ait à être émis.

3.3 Rôle des différents acteurs

3.3.1 Au sein de l'OFB :

3.3.1.1 La direction des finances (DF) :

Elle a pour mission de veiller à la mise en œuvre de la politique « voyage » de l'établissement et d'être le correspondant administratif et financier des services opérationnels de l'OFB et du titulaire.

Elle est en charge de l'administration générale des comptes et agents de l'OFB. Une arborescence à 2 ou 3 niveaux et la mise en place d'un workflow (WF) de validation seront mis en place pour certaines DGD ou DGA.

Les différents profils sont les suivants (un agent de l'OFB peut se voir attribuer plusieurs profils exceptés celui d'invité) :

- Administrateur du compte OFB : il dispose des accès et droits les plus larges au sein de l'OFB
- Administrateur WF pour les directions concernées
- Chargé de voyage associé au compte de facturation => CRB/SO : gestion de profils et des accès au niveau d'un CRB
- Voyageurs VIP seront identifiés et communiqués à l'agence de voyage
- Voyageur autonome => voyageurs autorisés à réserver sans application du WF de validation
- Voyageur : agent OFB
- Invité : personne extérieure dont l'OFB prend en charge le déplacement.

Par principe, les réservations peuvent être effectuées soit par les chargés de voyage, soit par le voyageur si autonome ou WF de validation de sa direction d'appartenance.

Seuls les profils suivants « chargé de voyage » ; « voyageur VIP » et « voyageur autonome » peuvent solliciter le plateau d'affaire (Offline).

Dans le cas d'application d'un WF de validation, le chargé de voyage devra pouvoir s'exonérer de ce dernier pour valider une réservation qu'il aura initialisée.

Dans le cas d'un WF de validation, le chargé de voyage en charge du compte de facturation doit être informé de la réservation de son voyageur par voie électronique.

3.3.1.2 Les chargés de voyage :

Au sein des centres de responsabilité budgétaire (CRB) (directions et délégations interrégionales), ils représentent l'OFB et contribuent à la réussite de l'exécution de l'accord cadre.

Ils sont en charge de l'administration des données relatives à leurs agents respectifs (création, modification, suppression d'un voyageur...)

Ils sont en charge des réservations et/ou validations (pour les voyageurs et invités) et participent à la gestion des relations opérationnelles et des plans de progressions/améliorations mis en place par le titulaire. Les chargés de voyage recherchent l'optimisation des coûts de voyage et sont les contacts privilégiés de l'agence de voyage.

3.3.1.3 Les approbateurs et administrateurs WF :

Les approbateurs seront communiqués au titulaire par les Directions qui souhaitent la mise en place d'un WF de validation.

Les approbateurs seront issus de la base « voyageur » de l'OFB.

Un approbateur par défaut sera désigné par Direction.

La gestion du WF de validation appartient à la direction qui souhaite sa mise en place. Un administrateur WF sera désigné. Il pourra être aussi chargé de voyage.

3.3.1.4 Le voyageur VIP :

Ce profil n'est réservé qu'à des agents bien identifiés avec un statut particulier comme le DG, les DGD ...

Le voyageur VIP est autorisé à réserver et à valider sa réservation. Il peut par ailleurs solliciter le plateau d'affaire dans le cadre d'une réservation Offline. Il devra être accompagné s'il rencontre des difficultés lors d'un déplacement.

Il bénéficiera d'un traitement particulier de la part de l'Agence de voyage. Le titulaire précisera les contours de ce traitement et son coût.

3.3.1.5 Le voyageur autonome :

Le voyageur autonome est autorisé à réserver et à valider sa réservation. Il peut par ailleurs solliciter le plateau d'affaire dans le cadre d'une réservation Offline. Il devra maîtriser les notions d'imputation de la dépense pour renseigner les champs obligatoires nécessaires à la facturation ainsi que les champs analytiques définis lors du paramétrage.

3.3.1.6 Le voyageur :

Le voyageur est un agent de l'OFB.

En fonction des CRB (application de WF de validation), les agents de l'OFB peuvent être autorisés à réserver sur l'outil de réservation automatique. Le paramétrage de ces agents est personnalisé par CRB par le chargé de voyage.

Dans ce cadre, le paramétrage doit permettre au chargé de voyage d'autoriser ou non un voyageur à réserver.

Par ailleurs le voyageur bénéficie d'un accès en consultation sur le SBT.

3.3.1.7 L'invité :

L'invité est une personne extérieure dont l'OFB prend en charge les frais de déplacement (Instruction OFB en vigueur). Il n'est jamais autorisé à réserver. Seul le chargé de voyage y procède.

3.3.1.8 Administration et gestion des comptes, accès et profils (création, mise à jour, suppression ...) :

L'accès au système est limité de façon sécurisée aux utilisateurs habilités, désignés par l'OFB.

A chaque utilisateur est associé un profil personnel contenant les informations le concernant.

A titre informatif et non contractuel, l'OFB possède actuellement environ 100 comptes de facturation représentant des CRB et environ 150 chargés de voyage.

Les informations de base pour abonder les profils listés sont fournies par l'OFB au titulaire lors de la phase d'implémentation sous forme d'un fichier au format CSV ou XLS. Ces profils peuvent être mis à jour par la DF et les chargés de voyage.

3.3.2 *Au sein du Titulaire*

3.3.2.1 Equipe dédiée :

Le titulaire met en place une équipe privilégiée capable de gérer le mode Online et Offline, le support utilisateurs et les dysfonctionnements.

Il veille autant que faire se peut à une stabilité de l'équipe. **Son dimensionnement est adapté au taux de prise en charge Offline.**

Elle est placée sous la conduite et la responsabilité du responsable opérationnel qui renseigne le chargé de clientèle de l'activité relative à l'OFB.

Cette équipe est constituée de personnels qualifiés et compétents et maîtrisant parfaitement la langue française. Cette équipe aura reçu préalablement toutes les informations et la formation adéquate pour la réalisation des prestations attendues (tant pour ce qui concerne l'achat de titre de transport que la réservation d'hébergement et la location de véhicule), ainsi que pour le fonctionnement du portail unique de réservation.

Le chargé de clientèle et le responsable opérationnel interviennent tant au niveau de la définition que du suivi des prestations.

Les agents de l'équipe veillent, en cas de non validation de la réservation 24h avant la date limite d'émission, à relancer le correspondant OFB.

Les personnels de l'équipe dédiée assurent la veille informatique et la gestion des réclamations et litiges. Ils répondent des travaux réalisés et s'engagent à mener toutes actions nécessaires au maintien du niveau de satisfaction tel que défini dans l'accord-cadre.

3.3.2.2 Chargé de clientèle :

Dans le cadre du suivi de l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire met à la disposition de l'OFB un chargé de clientèle doté d'une bonne expertise (expérience d'au moins 5 années dont 2 années pour l'Administration sera appréciée) et d'une disponibilité constante. Il est également mobile.

Il est le contact privilégié de la DF de l'OFB ; son action s'inscrit dans le cadre d'un plan d'amélioration continu du service et d'une recherche d'optimisation des dépenses pour l'OFB.

Il est l'interlocuteur de l'OFB dans toute situation de difficulté ou de coordination. Il gère l'ensemble des réclamations et litiges liés ou nés de l'exécution du présent marché, et en rend compte à l'OFB.

Il assure :

- un suivi de l'exécution des prestations et en rend compte,
- un rôle de conseil et de recommandation envers l'OFB,
- un accompagnement concernant la mise en place des outils en ligne et la progression du taux d'adoption.

En relation avec le responsable opérationnel de l'équipe dédiée, le chargé de clientèle suit l'exécution des prestations et coordonne l'action de l'ensemble des intervenants afin de garantir le fonctionnement de l'accord-cadre dans les meilleures conditions.

L'OFB se réserve le droit en cas d'insuffisance et/ou de non réponse, de demander un point d'étape au Chargé de clientèle (il pourrait être organisé des réunions semestrielles avec les correspondants de chaque direction de l'OFB). Ce dernier est alors tenu de proposer dans un délai raisonnable des solutions adaptées.

Le chargé de clientèle est en mesure de produire à tout moment, à la demande de l'OFB, une extraction des réservations en cours. L'OFB doit pouvoir localiser dans les meilleurs délais l'ensemble de ses voyageurs en mission.

Le chargé de clientèle du titulaire s'engage à fournir à l'OFB un reporting, un récapitulatif annuel de la prestation voyages, ainsi qu'un suivi des indicateurs pour l'optimisation des prestations. Ces prestations connexes sont décrites à l'article 7.1 infra.

Le chargé de clientèle s'engage également à :

- participer aux réunions de concertation souhaitées et/ou convocations de l'OFB
- informer l'OFB de tout changement impactant le déroulement des prestations (ex : organisation interne, évolution du système de réservation (GDS-SBT-HBT) ...).

En cas d'indisponibilité du chargé de clientèle au-delà d'une durée de 15 jours, ce dernier est remplacé par un chargé de clientèle dont l'expérience et les qualifications sont équivalentes.

Le remplaçant assure les mêmes missions que son prédécesseur et est engagé sur la même disponibilité.

3.3.2.3 Responsable opérationnel :

Il est l'interlocuteur privilégié des chargés de voyage de l'OFB.

Il est disponible rapidement pour toute demande de renseignement et est réactif dans le traitement des demandes spécifiques l'OFB.

Les missions du responsable opérationnel :

- Encadrer les agents du plateau / de l'équipe ;
- Veiller au bon déroulement des prestations prévues à l'accord-cadre ;
- Garantir que les consignes de l'OFB sont bien appliquées ;
- Maintenir le personnel en nombre et en qualité suffisants et ce constamment ;
- Résoudre les dysfonctionnements qui peuvent se présenter lors d'une réservation.

La disponibilité du responsable opérationnel (en heures/semaine) est conforme à l'offre du titulaire.

En cas d'indisponibilité du responsable opérationnel au-delà d'une durée de 15 jours, ce dernier est remplacé par un responsable opérationnel dont l'expérience et les qualifications sont équivalentes. Le remplaçant assure les mêmes missions que son prédécesseur et est engagé sur la même disponibilité.

3.4 Contraintes et exigences liées aux implantations des services de l'OFB

Pendant toute la durée de l'accord-cadre, l'OFB bénéficie de l'organisation de services telle qu'elle est décrite dans l'offre du titulaire. Cette offre prend en compte les exigences et contraintes suivantes :

- dans la perspective d'une continuité de service au-delà des absences éventuelles d'agents de l'équipe :
 - un numéro d'appel dédié unique sans coût supplémentaire ;
 - une adresse mail unique dédiée ;
- tenir compte des politiques de tarification accordées aux îliens et notamment :
 - réserver et émettre des billets au tarif résident pour les voyageurs ou invités résidant en Corse ;
 - réserver et émettre des billets avec les tarifs ultra-marins pour les voyageurs ou invités résidents ultra-marins.
- afin de faciliter les échanges avec les chargés de clientèle et voyageurs ultra-marins, le titulaire veille à prendre en compte le décalage horaire.

Si, pour faciliter les réservations et émission de billets ultramarins, le titulaire s'appuie sur une équipe locale, le chargé de clientèle reste le seul responsable de l'exécution du marché.

ARTICLE 4 PRESTATIONS ATTENDUES

Le présent accord-cadre porte sur :

- la fourniture de titres de transports ferroviaire, aérien et maritime : la réservation, l'émission et la livraison de titres de transport ferroviaire, aérien, maritime, éventuellement leur modification ou annulation, pour des déplacements nationaux et internationaux ;
- le paramétrage et administrations des comptes, mise en place d'une carte logée (ou processus similaire) et paiement via un relevé d'opérations (ROP) ;
- des prestations liées à la réservation d'hébergements et la location de voiture, à noter :
 - l'hébergement recouvre la fourniture de nuitées d'hôtels (par défaut => petit-déjeuner (pdj) et taxe de séjour inclus) ;
 - le cas échéant l'hébergement « atypique »
 - si la location de voiture doit être adossée à un titre de transport en métropole, il n'y a pas de nécessité qu'elle le soit en Outre-mer ou à l'étranger ;
- et des prestations annexes :
 - statistiques – rapports – bilans,
 - carte logée ou processus similaire,
 - formation.

Les réservations et autres prestations privilégient l'utilisation d'un outil web (service Online).

Toutefois un service traditionnel Offline est également mis à disposition pour pallier les insuffisances du Online (réservation maritime, application du tarif Ilien, voyage complexe, les réservations dite « groupe », les annulations ou modification si pas possible en Online, si problème sur le SBT...).

L'ensemble de ces prestations est fourni dans le respect de la politique voyage de l'OFB.

Toute modification de réservation doit faire l'objet d'une information auprès du voyageur.

Les voyageurs identifiés comme VIP devront pouvoir bénéficier d'une hotline 24/24 et 7/7.

Pour faciliter la gestion et les différentes mises à jour de profils, la base de données « voyageur » doit être commune aux prestations de transport – hébergement - location de véhicule et quel que soit le canal utilisé (Online ou Offline).

Il est souhaité que les vouchers « hôtel » précise un n° d'assistance 24/24 et 7/7 pour résoudre un problème rencontré par le voyageur comme par exemple le paiement de la chambre ou le périmètre de la prestation du petit-déjeuner (pdj) inclus et la prise en compte de la taxe de séjour.

4.1 Assistance lors de la réservation d'un titre de transport

Ce rôle d'accompagnement et de conseil est assuré de façon permanente quel que soit le mode de réservation : service Online ou Offline.

Le titulaire s'engage à informer et conseiller les agents de l'OFB (voyageur et chargé de voyage) dans le cadre de leurs déplacements professionnels sur les meilleures conditions possibles en termes de sécurité, de prix et de rapidité.

Le titulaire fournit au voyageur et au chargé de voyage tous les renseignements utiles, nécessaires à l'organisation des voyages de l'agent.

4.1.1 **Gestion des abonnements**

Le titulaire s'engage à informer le gestionnaire en charge de l'accord-cadre sur les solutions d'abonnement Air, Fer, Hôtels ou location de véhicules et à les proposer lorsqu'elles seront appropriées à la consommation prévisionnelle des voyageurs.

Il gère les commandes de cartes d'abonnement ainsi que le suivi de la validité des cartes.

4.1.2 **Informations douanières et sanitaires**

Les informations à communiquer aux voyageurs pour les contraintes douanières (documents nécessaires pour entrer dans le pays et date de validité correspondante) et sanitaires sont essentielles au bon déroulement des voyages. Le titulaire s'engage à fournir des informations relatives aux :

- Contraintes administratives et sanitaires liées au pays de destination : pièces d'identité, passeport, visas, formalités,
- Précautions à prendre pour les destinations à risque : préconisations médicales et sanitaires préalables, vaccins, documents spécifiques, ...

Ces informations tiennent compte des données personnelles indiquées dans le profil de chaque agent (notamment date de validité de passeport, passeport à reconnaissance optique).

4.2 Prérequis pour la prise en charge de la demande par le titulaire

Le titulaire ne peut délivrer les billets que si le chargé de voyage ou le voyageur lui communiquent les éléments essentiels à l'imputation de la dépense dans le logiciel de comptabilité de l'OFB notamment le code service opérationnel (SO) et le code destination support de la dépense. Le paramétrage de l'outil permet de renseigner d'autres champs (par ex. le code projet, la recette fléchée, numéro de l'ordre de mission, code analytique, code convention). Ces données sont obligatoires ou non, alphanumérique ou pas.

4.3 Livraison de la billetterie

L'OFB utilise le billet électronique.

Les e-billets permettent de s'enregistrer en ligne, et de recevoir sa carte d'embarquement par mail quelques jours avant son départ (si aucun bagage n'est à enregistrer en soute).

Si l'agent souhaite s'enregistrer à l'aéroport, il est recommandé d'imprimer ses billets électroniques afin de les présenter à la compagnie aérienne lors de l'enregistrement.

Attention : si l'agent voyage avec une compagnie aérienne low-cost, il ne recevra pas d'e-billet. Il recevra deux e-mails de confirmation distincts. Le second mail comprendra un lien qui lui permettra de s'enregistrer et d'imprimer sa carte d'embarquement (s'il n'a aucun bagage à enregistrer en soute).

A titre exceptionnel, et si le billet ne peut être livré ni sous format électronique ni sous format e-billet, le titulaire livre le billet sous format papier, sans frais supplémentaires, dans les différentes directions et services. Lorsque l'OFB demande la livraison du billet « papier » ou sa mise à disposition, le lieu de livraison ou de mise à disposition est dès lors précisé sur le bon de commande au moment de la réservation.

Excepté la prestation « d'assurance annulation » associée à un voyage, aucune prestation d'assurances pour les voyageurs n'est à prévoir. L'assurance annulation voyage n'est pas paramétrée par défaut.

Le titulaire devra faire preuve de conseils au quotidien (accompagnement des équipes opérationnelles, optimisation des dépenses, veille de marché, benchmark...).

L'agence de voyage offre la possibilité de préserver en ligne puis de valider par une réservation ferme.

L'agence de voyage propose de réserver des billets de compagnie à bas coût (low-cost) via son outil en ligne.

Le titulaire proposera un service de règlement par carte logée (voir article 7.2) ou à défaut un autre mode de règlement répondant aux exigences de l'OFB.

Dans tous les cas prévus par les transporteurs, le titulaire privilégie l'utilisation de billets électroniques et utilise pour leur transmission le numéro de dossier correspondant à la commande et l'adresse électronique indiquée pour confirmation de l'émission du billet.

Confirmation de réservation :

Un voucher électronique ou courriel de confirmation avec les mentions d'annulation ou de modification sera adressé au voyageur qui bénéficie de la réservation et informera également le chargé de voyage. Pour ce dernier, le titulaire précisera le processus à appliquer pour que le chargé de voyage soit informé.

4.4 Délais d'exécution :

4.4.1 Online

Pour les réservations et commandes Online, le titulaire s'engage à envoyer par voie électronique le titre de transport dès son émission.

Pas de traitement différé pour une réservation ferme Online.

4.4.2 Offline

Pour les réservations et commandes Offline, les délais sont exprimés à l'article 5.2.1 du présent CCTP.

4.5 Voyageurs en situation de handicap

L'OFB avertit le titulaire de la présence éventuelle de voyageurs en situation de handicap afin que celui-ci puisse mettre tout en œuvre pour faciliter le déplacement de ces personnes et que les réductions de prix éventuelles leur soient appliquées ainsi qu'à leur accompagnateur, le cas échéant.

4.6 Sécurité des voyageurs

Le titulaire ne propose aucune compagnie à risque identifiée par la Commission Européenne.

ARTICLE 5 ORGANISATION DES PRESTATIONS

5.1 Généralités

Billets d'avion

- Le Titulaire effectue et garantit la réservation, l'émission et la délivrance des billets d'avion (y compris low-cost) pour des trajets nationaux ou internationaux.
- Pour les résidents corses, le Titulaire effectue et garantit la réservation, l'émission et la délivrance des billets d'avion au tarif « résident Corse ».

Billets de train

- Le Titulaire effectue et garantit la réservation, l'émission et la délivrance des billets de train (y compris low-cost) pour des trajets nationaux ou internationaux, y compris les offres commerciales des régions (TER) et dès que possible des TGV Ouigo.

Billets de transport maritime

- Le Titulaire effectue et garantit la réservation, l'émission et la délivrance des billets de transport maritime (dont ferry, navette fluviale, pirogue, ...) pour des trajets nationaux ou internationaux. Il doit être en capacité de réserver tous les moyens de déplacement maritime ou fluvial adaptés au contexte local.

Location de véhicules de courte durée

- Il s'agit de locations de véhicules de courte durée effectuées dans le cadre d'un déplacement professionnel en France ou à l'Etranger. Dans quelques cas, la réservation pourra concerner des véhicules utilitaires pour le transport de matériel et/ou une capacité de 9 voyageurs.
- Le Titulaire effectue et garantit les réservations de véhicule avec ou sans chauffeur et émet tout justificatif permettant la prise de possession du véhicule.

Billets de bus longue distance

- Le Titulaire effectue et garantit la réservation, l'émission et la délivrance des billets de bus longue distance pour des trajets nationaux ou internationaux.

- Conformément aux engagements de l'OFB pour le développement durable, et à la Circulaire n° 6425-SG du 21 novembre 2023 relative à l'engagement pour la transformation écologique de l'État une attention est portée aux impacts environnementaux générés notamment par la mobilité (voir l'article 6.7 du présent CCTP). Le titulaire doit être en capacité de proposer, dans la mesure du possible, des véhicules propres.
- **Hébergement**
- Les réservations d'hébergement concernent des chambres simples ou doubles ou des logements type appart 'hôtels, répondant aux normes standards de sécurité et de qualité, en France ou à l'Etranger pour des voyageurs d'affaires.
- Ces réservations d'hébergement sont prépayées par le titulaire pour le compte des bénéficiaires Le prépaiement comprend le tarif toutes taxes comprises (TTC) de la nuitée, du petit déjeuner et de la taxe de séjour quand cette dernière est due. Une transaction peut comprendre plusieurs nuitées. Ces éléments figurent sur le bon d'échange («voucher») délivré par le titulaire au voyageur qui mentionne également le paiement effectué. Sur ce bon d'échange figurent aussi le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'établissement hôtelier ainsi que le numéro de téléphone d'assistance téléphonique sans frais dont la description du service figure ci-dessous.
- Un service téléphonique d'assistance spécifique aux réservations d'hébergement effectuées par le titulaire sans frais 24/24 doit être mis en place dans les trois premiers mois qui suivent la date de notification de l'accord-cadre pour garantir l'assistance au voyageur qui rencontrerait un incident (surbooking, non prise en compte du prépaiement, différence de tarif par rapport au voucher, conditions d'hébergement insuffisante, ...) pendant son séjour. La rémunération de cette prestation doit être comprise dans les frais de transaction liés à l'hébergement dans le BPU.
- Dans le cas d'une réservation à l'étranger, le descriptif des prestations prépayées doit être mentionné en anglais, accompagné par exemple de la mention « prepaid ».
- Les extras sollicités par les voyageurs auprès de l'établissement hôtelier seront réglés par les voyageurs eux-mêmes durant leur séjour.
- Le Titulaire garantit les réservations effectuées ainsi que la disponibilité de la chambre jusqu'à l'arrivée du voyageur sur place.
- En fonction de la spécificité de certains déplacements, l'acheteur se réserve le droit de choisir les hôtels au cas où l'offre proposée ne correspondrait pas à ses besoins.
- De plus, l'acheteur peut choisir un établissement hôtelier qui ne figure pas dans l'offre d'hébergement du titulaire et demander au titulaire de confirmer la réservation et d'effectuer la prise en charge du prépaiement correspondant.
- Une offre variée et suffisante, en catégorie et en nombre, d'hôtels (y compris d'hôtels indépendants) et d'appart-hôtels doit être proposée en France et à l'Etranger dans le respect des montants définis dans les politiques voyage.
- Cette offre intègre la géolocalisation des établissements hôteliers et permet les réservations par les outils de réservation en ligne. Elle doit être enrichie tout au long de la durée de l'accord-cadre, notamment par l'intégration d'établissements recommandés par l'acheteur.
- Les offres non modifiables, non annulables ne peuvent pas être proposées dans l'outil de réservation en ligne. Sur simple demande de l'acheteur, un établissement ne répondant pas aux exigences minimales de qualité ou de sécurité devra être retiré de l'offre dans un délai de 5 jours ouvrés pour tous les bénéficiaires de l'accord-cadre sans frais.
- Conformément aux engagements de l'OFB pour le développement durable, et à la Circulaire n° 6425-SG du 21 novembre 2023 relative à l'engagement pour la transformation écologique de l'État une attention est portée aux impacts environnementaux (voir l'article 6.7 du présent CCTP).

5.2 Gestion Online

Le titulaire assiste l'OFB dans la promotion de ce mode de réservation.

L'accès à ce mode de réservation devra être sécurisé aux utilisateurs habilités désignés par l'OFB.

Les propositions affichées reflètent l'intégralité de l'offre disponible sur le marché, y compris les compagnies aériennes low-cost. L'outil offrira une bonne visibilité des classes (avec une meilleure lisibilité des classes, business, low costs) ainsi que des éléments plus précis (poids des bagages en soute, repas inclus ou non, ...)

Le système doit permettre la gestion des workflows de validation (WF – flux de travail).

Actuellement, l'OFB utilise les navigateurs courants Mozilla Firefox, Chrome, Edge. Le titulaire précisera les navigateurs compatibles avec son outil de réservation en ligne.

Pour les réservations de voyages « simples », la recherche et la réservation de voyage s'effectuent alors entièrement online via le SBT.

Le SBT utilisé est celui qui est mis à disposition par le titulaire.

5.2.1 Engagements du titulaire dans le cadre des commandes Online

Dans tous les cas, le titulaire s'engage à inciter et accompagner les chargés de voyage et/ou les agents à utiliser pour toutes les transactions qui le permettent, le mode « Online » et notamment lorsqu'une demande de prestation « Offline » n'est pas justifiée par la nature du déplacement. Exception faite des cas suivants :

- ✓ voyage complexe (Ex : plusieurs destinations avec différents types de transport),
- ✓ destination à risques (informations quai d'Orsay),
- ✓ procédure dérogatoire par rapport au mode de validation habituel des commandes (par exemple : une compagnie offre une destination qui n'est pas présente sur la plateforme du titulaire) => tarif Online à appliquer,
- ✓ voyage avec transport d'armes, munitions ou de matériels sensibles.
- ✓ Prise en compte des prestations de restauration comme les soirées « étape » pour les hôtels si pas sélectionnable via le HBT.

Lorsqu'il est amené à l'accompagner dans la prise en charge d'une demande, le titulaire informe le chargé de voyage ou le voyageur, du coût supplémentaire induit par ce choix (qui fait passer cette transaction de l'Online en Offline) et lui propose de l'accompagner dans la prise en main de l'outil par une démonstration en temps réel.

Pas de traitement différé pour une réservation Online excepté les mises en attente.

L'agence précisera sous forme synthétique les limites des réservations de groupe de son SBT ou HBT (surtout ferroviaire, aérien et l'hébergement).

Il informe également systématiquement du surcoût d'une prestation demandée par ou pour le voyageur et apporte ainsi tout conseil à la réservation.

- Réceptionner, contrôler et émettre les dossiers voyageurs (PNR) contenant les réservations émanant de l'outil de réservation en ligne en tenant compte de la politique voyage.
- Emettre et livrer tous titres de transport et les vouchers (véhicules et hôtels) pour le compte de l'OFB
- Modifier manuellement (intervention humaine) le cas échéant une réservation électronique après émission.
- Annuler le cas échéant dans le système de réservation (GDS) une réservation électronique après émission.
- Réserver, émettre et livrer tous titres de transport pour le compte d'un invité

5.2.2 Prestations de billetterie Online (AIR/FER) et le cas échéant MARITIME

Les prestations de billetterie comprennent au minimum :

- Affichage clair et en français de l'ensemble des informations (conditions du billet, classes, icones spécifiques...).
- Affichage du placement (siège couloir, fenêtre, sens de la marche, étage, sièges joutés...)
- Affichage des différents avantages voyageur (carte Liberté, ...)
- Affichage des bagages compris ou non compris dans le tarif.
- Affichage clair et compréhensible des messages d'erreur.
- Cohérence d'affichage entre les données du SBT et du GDS (Système Global de Distribution).
- Accès aux bases de données tarifaires des prestataires de voyages, avec une recherche systématique par meilleur tarif et horaire.
- Un accès aux compagnies low-cost.
- Affichage des tarifs « jeunes » et seniors pour l'aérien.
- Accès à tous les tarifs SNCF (Prem's, loisir, pro, Ouigo) + Eurostar (confort 1 et 2), autres trains européens....
- Accès à la réservation de billetterie ferroviaire sur l'Europe.
- Accès à une seule réservation en cas de multiples modes de transport (ex : TER + TGV)
- Récupération du dossier voyageur (PNR - Passenger Name Record) dans le GDS (Système Global de Distribution), contrôle des éléments de la réservation, achat et émission du titre de transport pour le compte de l'OFB.
- Démarche de modifications manuelles de réservations de billetterie.
- Démarche d'annulation et de remboursements de billetterie et/ou de prestations.

- Une grande partie du trafic national, passe par voie ferrée. Le titulaire accompagne l'OFB dans la réduction de son budget (tarifs négociés, conduite du changement...) conformément aux modalités décrites dans son offre.
- L'OFB bénéficie d'accord tarifaire grand compte avec la SNCF, Air France, Air Austral ...

5.2.3 Prestations d'hôtellerie Online

Le titulaire fournit au minimum les prestations d'hôtellerie suivantes :

- Des réservations hôtelières : recherche des meilleures conditions tarifaires, s'approchant des contraintes réglementaires et des normes énoncées dans la politique voyage en matière d'indemnités forfaitaires, sur le marché hôtelier Français et/ou international, réservation individuelle ou de groupe. Les résultats sont classés par défaut du moins cher au plus cher. Le confort des hébergements proposés est également affiché par défaut.
- Emission des bons d'échange (Vouchers) en langue française, à l'exception des destinations internationales.
- Un outil performant (recherche par zone géographique...) et proposant une offre maximale couvrant l'ensemble des continents.
- Le titulaire *garantit que les conditions relatives au prépaiement* des réservations hôtelières sont spécifiées sur chaque résultat proposé dans l'outil. *Elles apparaissent sur la réservation.* La facturation reprend les éléments affichés.
- **Par défaut, le prix proposé inclut la chambre et le petit déjeuner, les taxes de séjour.** Les tarifs seront compétitifs par rapport au marché. Si le HBT ne prend pas en charge la taxe de séjour, le titulaire précise les modalités d'application pour que les agents de l'OFB n'ont pas à payer la taxe de séjour sur place. Toute autre prestation payante n'est pas prise en charge (parking hôtel, blanchisserie, mini bar...) et sera facturée directement au voyageur par l'hôtelier.
- Le titulaire proposera une solution pour éviter à l'agent de fournir son empreinte bancaire lors de la réservation d'un hébergement.
- **Le marché public en matière d'hébergement est exclusif pour les Hotels intégrés au HBT dans le cadre de la politique de voyage de l'OFB. Rappel :** l'hébergement par défaut signifie chambre d'hôtel + pdj + taxe de séjour. L'agence perd l'exclusivité dès lors que l'hôtel est absent de son HBT ou en dehors des limites de la politique de voyage de l'OFB.
- Les sites OFB ci-dessous sont récurrents en matière de d'hébergement :
 - ✓ Vincennes (94)
 - ✓ Auffargis (78)
 - ✓ Brest (29)
 - ✓ Pérols (34)
 - ✓ Dry, Centre de formation du BOUCHET (45)
 - ✓ Fouencamps, Centre de formation du PARACLET (80)
- **Les hébergements dit « atypiques »** objet de la PSE (différent d'une chambre d'hôtel) comme les gîtes, chambre d'hôte, AirBnB, camping, pensions de famille (outre-mer) ... pourront être prises en charge par l'agence à la demande de l'OFB. Le titulaire devra expliquer clairement la faisabilité de ces réservations sans que ce soient les agents de l'OFB qui fournissent les éléments pour la réservation. Les frais de dossier de l'agence rémunèrent la recherche de cet hébergement. Sinon le titulaire précisera qu'il ne prend pas compte ce type de réservation. Cette prestation fait l'objet d'une Prestation supplémentaire Eventuelle (PSE).
- Si l'hébergement dépasse la politique voyage de l'établissement dans une certaine limite définie ci-avant, la sélection d'un motif autorisant la dérogation devra être saisie lors de la réservation et un courriel d'information sera adressé sur une boîte générique de l'OFB pour une analyse ultérieure. *La liste des motifs sera communiquée à l'agence lors de la réunion de lancement.*
- Les tarifs que l'OFB négocie impliquent qu'aucune commission ne soit versée à l'agence ou à l'intégrateur pour des réservations faites pour et au nom de l'OFB. Le titulaire s'engage et engage sa base hôtelière à respecter cette règle.
- Certains hôtels indépendants ne sont pas inscrits dans les GDS et n'ont pas d'extranet. L'agence de voyage, à travers son intégrateur, met à disposition de l'hôtel un extranet à titre gracieux. Les frais de connexion entre l'outil de l'hôtelier et l'outil de l'intégrateur sont gratuits ou pris en charge par l'agence.
- Certains établissements ne souhaitent être réservés que par offline. Le Titulaire s'engage à faire la réservation à ces établissements, au tarif OFB, si le voyageur le demande. Le titulaire s'engage à intégrer leurs tarifs négociés sans surcoûts ni pour eux, ni pour l'OFB. Le titulaire met la liste de ces hôtels à disposition de l'OFB et la tient à jour tout au long du marché

- Il s'engage à prendre en charge les incidents de réservation, notamment à l'étranger (exemple : refus d'acceptation des « vouchers » par les hôteliers, prépaiement, no show ou autres). A ce titre le voyageur aura accès à une plateforme téléphonique 24/24 7/7 pour tout problème au check in ou au check out.
- L'agence ou l'intégrateur hôtelier se charge de notifier les modifications et/ou annulations à l'établissement.
- L'OFB se réserve la possibilité de demander l'ajout ou le retrait d'un établissement du système.
- Le paiement ou la facturation à l'OFB est réalisé au check out de telle manière que ce soit le séjour incluant les modifications, prolongations ou tout autre changement qui soit facturé dans sa totalité (par exemple 1 réservation du 6 au 12 novembre + prolongation de la mission du 12 au 16 + prolongation du 16 au 25 + annulation du 20 au 25 = une seule facture pour le séjour).
- Les critères de sélection et d'affichage doivent permettre d'effectuer un tri tout en respectant les barèmes de la politique de voyage de l'OFB. Les tris pourront être croissants et décroissants en fonction des critères sélectionnés. L'affichage des hébergements pour une réservation potentielle devra pouvoir bénéficier d'un marqueur de type feu tricolore pour identifier les hôtels conforme à la politique de voyage, les hôtels rentrant dans la dérogation et les hôtels hors politique voyage.
- Les hébergements pouvant bénéficier d'une dérogation devront permettre la sélection d'un motif pour autoriser la réservation (liste des motifs sera fourni par l'OFB)
- Les critères de recherche d'un hébergement devront prendre en compte notamment :
 - 1) la proximité géographique par rapport au lieu de la mission. Sur ce point, le Titulaire s'engage, dans la mesure du possible, à proposer des hôtels dans un périmètre (distance ou temps) adapté au lieu de mission (zone périurbaine comme les grandes agglomérations ou les zone rurales)
 - 2) notation issue d'évaluations et/ou du classement des hôtels
 - 3) les pdj, les soirées étape
 - 4) la connexion wifi ou l'internet dans les chambres
 - 5) la garantie arrivée tardive
 - 6) la proximité d'un moyen de transport alternatif
 - 7) le parking (sécurisé ou pas).
 - 8) Les navettes hôtel aéroport,
 - 9) Les coffres-forts.

Le titulaire présentera dans son offre les paramétrages qu'il est possible de mettre en place à la demande de l'OFB

5.2.4 Prestations de location de véhicules Online

Réservations de location de voitures :

- Recherche des meilleures conditions tarifaires dans le respect des normes énoncées dans la politique voyage en matière de catégorie de véhicules et notamment de véhicules à faibles émissions.
- Gestion des horaires de prise en compte et de restitution du véhicule entre l'outil et le GDS.
- Gestion de tout type de vouchers, y compris en mode manuel.
- Gestion des dates d'émission dans l'outil.
- Envoi des vouchers manuels ou électroniques.
- Le titulaire propose une solution permettant aux agents de ne pas faire l'avance du paiement ni fournir une empreinte de carte de crédit.
- L'agence devra pouvoir intégrer la tarification d'un loueur avec lequel nous aurions contracté un marché public.

5.3 Gestion Offline

Les propositions tarifaires Offline doivent satisfaire aux exigences suivantes :

- Mise en évidence des frais d'agence en l'état.
- Toutes les propositions devront présenter de manière claire et explicite les conditions tarifaires, notamment les éventuels coûts d'annulation ou de modification et le caractère modifiable ou remboursable des billets.
- Demande normale pour une commande simple : délai de réponse maximal 4 heures ouvrées. Une commande simple consiste à la réservation d'un titre de transport comportant une seule ville d'origine et de destination. La réservation du titre de transport peut être couplée à une ou plusieurs prestations complémentaires (hôtels, assurances...). Une commande simple représente également une commande de prestation terrestre (hôtel, location de voiture ...) sans transport.

- **Demande normale pour une commande complexe : délai de réponse maximal 8 heures ouvrées.** Commande complexe : une commande complexe représente la réservation d'un titre de transport comportant plusieurs segments distincts, avec des origines et destinations multiples et / ou des points d'étapes. La commande complexe peut nécessiter le découpage des titres de transports et le cumul de plusieurs transporteurs. La recherche de solutions d'hébergements atypiques est considérée complexe.
- **Demande urgente : délai de réponse maximal 2 heures ouvrées.** Pour cette demande il s'agit d'un départ Jour J ou J+1. Les demandes urgentes sont exceptionnelles.

Si le titulaire ne peut assurer tout ou partie des prestations qui lui sont commandées, il doit immédiatement en aviser la personne habilitée (et le justifier) avant l'expiration de ces délais. Sans réponse au-delà de ces délais, l'OFB considérera que le titulaire ne peut pas répondre.

Le Titulaire ne détient aucun droit d'exclusivité et l'OFB se réserve le droit, à titre accessoire et exceptionnel, de réaliser des prestations en dehors du cadre de cet appel d'offres, s'il s'avérait que le Titulaire attributaire ne réponde pas à la demande de l'OFB au moment de la survenance du besoin.

Le bénéficiaire transmet au Titulaire une demande de devis par courriel.

Un document unique de demande de devis et de bon de commande est proposé par le Titulaire lors du déploiement du marché et validé par l'Acheteur.

Le devis mentionne deux propositions avec les règles tarifaires associées en respectant les dates de voyage figurant sur la demande de devis et la politique voyage associée. Dans le cas où une deuxième proposition n'existe pas ou à la demande expresse du voyageur d'avoir une seule proposition, le devis comprend obligatoirement un commentaire justificatif.

Pour le transport, quel que soit le mode de transport utilisé, si la demande de devis précise un horaire, les horaires des deux propositions ne doivent pas se situer à plus de 3 heures de l'horaire pour un trajet international et à plus de 1h pour un trajet national, sauf modalités différentes définies dans la politique voyage concernée.

Les propositions peuvent émaner du même transporteur particulièrement pour le train.

Pour les prestations d'hébergement, les propositions doivent être au plus près des contraintes financières de la politique voyage du voyageur et du lieu de rendez-vous ; celui-ci sera précisé par l'Acheteur en commentaire de la demande.

Le devis précise le coût de la prestation proposée et payée au transporteur ou au prestataire d'hébergement. Le coût de la prestation agence de voyages correspond au prix de transaction, selon la transaction, mentionné au BPU.

L'OFB peut aussi adresser au titulaire un devis émanant d'un hôtel pré-sélectionné.

A réception du devis, le bénéficiaire notifie son accord par la transmission d'un bon de commande validé qui précise notamment :

- le numéro du service exécutant
- le numéro du marché
- le numéro de compte auprès du Titulaire
- le nom et le prénom du bénéficiaire des prestations commandées
- la désignation et la quantité des prestations commandées
- les dates de départ et de retour prévues
- la référence au devis
- Champs (RF, ...)
- le prix correspondant hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC) + frais de dossier
- le montant total du bon de commande.

Le Titulaire délivre les e-billets pour les prestations de transport et de bons d'échange sous format dématérialisé pour les prestations d'hébergement et de location de véhicule de courte durée.

Ils sont transmis aux adresses de messagerie électronique communiquées par les bénéficiaires, de préférence à celle du voyageur avec le cas échéant une copie au chargé de voyages.

5.3.1 *Engagement du titulaire dans le cadre des réservations Offline*

Dans tous les cas, le titulaire s'engage à :

- Réceptionner et documenter les demandes de devis émanant des différentes structures de l'OFB.
- Communiquer ses meilleures propositions, rechercher et proposer les meilleurs tarifs dans le respect des règles administratives en vigueur, en précisant, s'il y a lieu, les conditions d'application des tarifs proposés (période, durée, montant des pénalités pour changement ou annulation).
- Réserver, émettre et livrer tous titres de transport pour le compte d'un autre service de l'OFB en veillant à ce que la facturation soit adressée au service ordonnateur de la mission (réservation, validation, facturation au service payeur).
- Modifier manuellement (intervention humaine) une réservation électronique après émission.
- S'assurer de la prise en compte de toutes les informations du profil voyageur lors de la synchronisation des dossiers voyage.

Dans le cadre des prestations Offline, le titulaire s'engage à proposer différentes approches tarifaires susceptibles de contribuer à l'optimisation des coûts, en fonction des exigences et des contraintes imposées par l'OFB.

Les demandes de devis « offline » sont émises par les chargés de voyages ou par les voyageurs VIP ou autonomes, et par tout moyen électronique (courriel, messagerie sécurisée...)

La validation Offline de la proposition de l'agence se fera par une personne habilitée de l'OFB via un support de type Bon de Commande (maquette en annexe) ou par courriel et dans ce cas tous les éléments de facturation y sont précisés.

5.3.2 *Prestations de billetterie Offline (AIR/FER/MER)*

Le titulaire s'engage à rechercher systématiquement les tarifs les plus bas applicables y compris parmi les offres promotionnelles des transporteurs.

Il communique ensuite un devis par voie électronique pour les prestations faisant l'objet de concurrence entre transporteurs, afin que le chargé de voyage ou voyageur puisse valider la commande en toute connaissance de cause.

Le titulaire s'engage à proposer à l'OFB les meilleurs tarifs disponibles au moment de la pré-réservation.

Dans un souci de réactivité notamment en période estivale, la **validation** des réservations DOM et Corse avec application de tarif résident, pourra être effectuée par téléphone après que le chargé de voyage ait fourni les éléments nécessaires à la réservation et la facturation par voie électronique avec la mention dans l'objet « urgent OM » ou « urgent Corse ».

Le service de réservation offline doit être accessible au minimum du lundi au vendredi de **9h00 à 18h00**.

Une continuité de service pourra être envisagée en dehors de ce créneau horaire.

Les prestations de billetterie comprennent au minimum :

- Conseil d'itinéraires
- Comparaison multimodale train/avion avec les aspects coût/horaire
- Conseil et recherche des meilleures conditions tarifaires sur le marché du transport aérien national et international
- Devis, préparation et gestion des déplacements des agents de l'OFB
- Accès aux bases de données tarifaires des prestataires
- Réservation, émission et achat de tous titres de transport pour le compte de l'OFB
- Mise à disposition en France et à l'étranger des titres de transport et de services associés
- Modification de réservations de billetterie
- Annulation et remboursements de billetterie et/ou de prestations
- Information des agents en rapport avec leurs déplacements (formalités administratives = > visa, type de passeport ..., santé => vaccin ..., itinéraires de voyages, transport d'armes ou de matériels sensibles...
- Réservation des cartes d'abonnement et gestion des excédents de bagage
- Informations sur les possibilités de déplacement par le train dans des pays étrangers, lignes principales et secondaires (horaires des trains, noms et adresses des gares, liaisons aéroports – gares, ...) le cas échéant et de réservations de billets lorsque cela est nécessaire
- Réservation pour les groupes, séminaires et individuels regroupés
- Les réservations de ferries

5.3.3 Prestations d'hôtellerie Offline

Identique à la gestion en ligne (5.1.3) excepté les points relatifs à l'affichage.

En fonction de la concurrence, des fluctuations tarifaires et des lieux, le titulaire cherche à optimiser les tarifs, y compris via des tarifs dynamiques, recherche toujours le meilleur rapport qualité/prix. Il s'assure de la proximité géographique entre l'hôtel et le lieu de la mission.

Le titulaire propose un niveau de service équivalent Online et Offline.

Toutefois l'agence perd toute exclusivité en matière d'hébergement si celui-ci n'est pas référencé dans son HBT ou hors politique voyage OFB.

5.3.4 Prestations de location de véhicule Offline

Identique à la gestion en ligne (5.1.4) excepté les points relatifs à l'affichage.

En fonction de la concurrence, des fluctuations tarifaires et des lieux, le titulaire cherche à optimiser les tarifs, y compris via des tarifs dynamiques, recherche toujours le meilleur rapport qualité/prix.

Le titulaire propose un niveau de service équivalent en ligne et hors ligne.

5.4 Gestion des modifications, des annulations et des remboursements (avoirs)

Le titulaire effectue toute modification ou annulation relative aux dossiers réservés que ce soit de l'aérien, du ferroviaire, du transport maritime, de l'hôtellerie ou de la location de véhicules.

Lors de la réservation, le titulaire informe clairement l'OFB des conséquences financières d'une modification ou annulation.

Pour toute modification horaire après émission de la réservation, le titulaire devra informer le voyageur par SMS ou courriel des changements de dernière minute. Le chargé de voyage sera également informé.

Le titulaire ne doit en aucun cas modifier un dossier en ligne sans prévenir l'OFB et le chargé de voyage.

Les conditions de modification et d'annulation sont précisées pour chaque billet et/ou voucher émis.

Le titulaire s'engage à effectuer :

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

Tout changement de réservation après l'émission du billet suppose :

- une annulation du billet initialement émis ;
- et une nouvelle demande concomitante.

Pour la billetterie aérienne (y compris low-cost), le titulaire s'engage à gérer toute modification en revalidant un billet plutôt que de procéder à une annulation, si plus coûteuse.

Concernant les réservations de chambres d'hôtels, la politique d'annulation est systématiquement mentionnée : jusqu'à 12h00 le jour d'arrivée.

Les modalités, les délais de traitement et de remboursement ainsi que la procédure à suivre (renvoi des billets électroniques) sont fixés par le titulaire dans son offre.

Toutefois, les titres de transport ne sont pas remboursés directement à l'agent.

Si un avoir est édité, le titulaire doit systématiquement l'associer au billet initial annulé et à la facture correspondante.

Billetterie aérienne, ferroviaire et maritime :

En cas d'erreur du titulaire dans l'émission du billet, le Titulaire est tenu de prendre en charge la différence de prix en cas de hausse de prix lors de la réémission du billet sans mise en demeure préalable.

Au vu d'une demande de modification ou d'annulation partielle ou totale présentée par le bénéficiaire, le Titulaire s'engage à modifier ou annuler la commande initiale et le cas échéant à émettre les avoirs correspondants. En cas de billetterie non modifiable et non remboursable, le Titulaire récupère les montants des taxes aériennes liés aux billets non utilisés et rembourse le bénéficiaire. Les modifications ou annulations avant émission du billet sont effectuées sans frais.

Les « bons de caisse » émis par les compagnies ferroviaires lors d'une modification de billet émis par l'agence de voyages et effectuée par le voyageur en gare pour être perçus font l'objet d'un avoir et cette opération génère un frais de modification tel que prévu au BPU.

6.1 Paramétrage initial et implémentation

L'implémentation de l'agence peut nécessiter la mise en œuvre d'une conduite du changement.

Le travail initial de déploiement et de paramétrage devra être finalisé en amont de l'accès au portail WEB pour exécuter les tests de connexion et de facturation ainsi que les formations. De manière optimale, cette phase initiale débutera à compter de la notification de l'accord cadre qui devrait intervenir durant le 3^{ème} trimestre 2025.

La date d'effet de l'accord cadre et de l'accès au portail WEB de gestion des commandes sera fixé par ordre de service à compter de la fin de la période de déploiement et de paramétrage. Le titulaire devra être opérationnel à compter de cette date.

Au titre de ce déploiement, le titulaire met en œuvre, à compter de la date de notification du marché, le plan d'accompagnement au changement figurant dans son offre et comprenant au minimum les éléments suivants :

- Le mode projet proposé, son rétro planning de mise en œuvre et les ressources associées.
- Le rétroplanning spécifique à la carte logée ou processus similaire
- Les modalités et sa méthodologie phase par phase d'implémentation.
- La mobilisation et la communication envisagées.
- Une analyse des risques projets.

L'OFB utilise actuellement Sirepa (INETUM) comme outil de gestion budgétaire et comptable. Un nouvel système d'information financier et comptable sera mis en place le 01/01/2027.

Au titre de l'interface, le titulaire mettra tout en œuvre dès que l'OFB le sollicitera pour automatiser le traitement de la facturation. Une réunion permettra de présenter au titulaire les exigences de l'OFB en matière d'interface. Le titulaire doit être en mesure de proposer un fichier d'interface reprenant tous les champs nécessaires (issus du ROP et notamment la destination budgétaire, le numéro de convention, le code analytique, ...) et associant à chaque type de prestation (transport, hébergement, location de véhicule et frais de dossier) un code rubrique/comptable (exemples de comptes comptables : 6256 pour l'hôtellerie, 6251 pour les transports, 6135 pour la location de voiture, ...).

A titre d'information, les éléments évoqués seront notamment :

- La préparation et la conduite des réunions de spécifications détaillées nécessaires pour la réalisation de l'interface.
- Le développement et le paramétrage de l'interface ainsi que la rédaction des spécifications détaillées avec le soutien de l'OFB.
- Un référentiel documentaire lié à la mise en place de l'interface.
- La mise en place des environnements de tests notamment pour la liaison en ligne et hors ligne.
- La prise en charge de la résolution des éventuels incidents rencontrés par les équipes de production lors du déploiement de l'interface.

6.2 Informations et dysfonctionnements

La qualité de service est une des priorités de l'OFB. Le titulaire dispose d'un système global de gestion de la qualité à même de mesurer les niveaux de qualité de service, niveaux qui seront transmis à la l'OFB sur simple demande.

Sur la durée de l'accord-cadre, le titulaire assure un suivi des dysfonctionnements liés à son outil. Il remet à l'OFB, sur simple demande, un historique des dysfonctionnements et des solutions apportées.

Dans le cadre de son obligation de conseil, le titulaire informe régulièrement l'OFB sur le secteur des voyages et des déplacements.

Au titre de son obligation d'information, il signale à l'OFB, dès qu'il en a connaissance, tout événement prévu ou inopiné susceptible d'affecter les voyageurs (grève...)

Les courriels d'informations et relatifs à des dysfonctionnements devront être adressés aux administrateurs et à tous les chargés de voyage qui se chargeront de relayer le courriel à leurs voyageurs respectifs si nécessaire.

6.3 Niveaux de qualités attendus

Afin de suivre les attentes qualitatives énoncées dans le tableau de niveaux de qualité attendue et détaillé au présent article, le titulaire s'engage à fournir l'exhaustivité des données nécessaires à son suivi.

Le titulaire précise le processus de contrôle qualité qu'il met en place pour garantir la conformité de l'ensemble des prestations qu'il délivrera en lien avec les indicateurs proposés dans le tableau de niveau de qualité attendu.

En accord avec l'OFB sur le questionnaire, le titulaire s'engage à mener auprès des chargés de voyages (environ 200 à ce jour) une enquête sur la qualité des services. Cette enquête est réalisée après 2 ans d'exécution de l'accord-cadre.

Elle porte notamment, mais non exclusivement, sur :

- les modalités de traitement des commandes,
- l'accueil téléphonique des voyageurs,
- la livraison des titres de transport
- l'assistance aux chargés de voyages.

Le nombre minimum de réponses attendues est partagé entre le titulaire et l'OFB lors de la validation du questionnaire et des différentes modalités de l'enquête (date, délai de réponse etc...). Les résultats sont présentés lors d'une réunion entre l'OFB et le titulaire, dont les modalités sont arrêtées d'un commun accord entre le titulaire et l'OFB.

Le titulaire met à disposition une solution permettant aux chargés de voyage et aux voyageurs de s'exprimer sur la qualité des prestations.

Attentes OFB	Indicateur de qualité	Engagement qualité
Implémentation de la solution	Respect des délais	Aucun retard du fait du titulaire
Formation	Formation	Respect du plan de formation
Disponibilité	Agence	De 9h00 à 18h00 sans interruption du lundi au vendredi
Accueil téléphonique	Délai de décrochage	Réponse dans la minute – attente maxi de 5 minutes
Délai de traitement (Offline)	Commande simple	Dans les 4 heures ouvrées
	Commande complexe	Dans les 8 heures ouvrées
	Commande urgente	Dans les 2 heures ouvrées
Propositions tarifaires	Optimisation tarifaire	Accord avec Compagnie de transport
Qualité de la prestation	Réactivité de l'agence	Réponse de l'agence et respect des engagements
	Disponibilité de l'outil	Récurrence / fréquence de bogues
Statistiques	Reporting	Conforme aux attentes de l'OFB
Livraisons des réservations	Délai	Conforme en fonction du mode de commande
Gestion litiges	Résolution	Respect des délais et suivi
Facturation	Données de facturation (ROP et hors ROP)	Saisie des données de facturation conforme aux attentes pour l'interfaçage
	Dématérialisation et reporting	Archive des factures chez le titulaire
Satisfaction OFB	Enquête de satisfaction	Taux de satisfaction > 80%

6.4 Gestions des litiges/réclamations

Le titulaire accuse réception des litiges dans un délai maximal de 24 heures. Il tient l'intéressé au courant de l'évolution du traitement du litige par écrit et de façon régulière.

La résolution des litiges doit être communiquée dans les sept (7) jours ouvrés maximum si la cause du litige est interne au titulaire, et dans les meilleurs délais si la cause est externe au titulaire.

Le titulaire précise les procédés de gestion et de résolution des réclamations.

En cas de non résolution d'un litige les clauses du CCAP s'appliquent.

6.5 Procédure d'urgence

La procédure manuelle en cas de rupture prolongée informatique (au-delà de 4 heures ouvrées), dans le cas où l'outil et/ou la messagerie OFB et/ou les systèmes du titulaire sont indisponibles, est décrite par le titulaire dans son offre.

6.6 Exigences de sécurité

Les exigences de sécurité sur les données liées aux voyages et sur les différents traitements pris en charge par l'agence de voyage sont de plusieurs natures :

6.6.1 Confidentialité :

Certaines données portées à la connaissance du titulaire pour remplir ses missions sont des données nominatives et confidentielles. Ces données ne devront pas être diffusées à des tiers et restent la propriété de l'OFB. Tout transfert d'informations à l'extérieur de l'OFB doit être clairement identifié et

autorisé par l'OFB. Le transfert (par réseau ou sur support amovible) doit faire l'objet d'un accord écrit et garantir un niveau de protection suffisant.

6.6.2 Disponibilité :

Les exigences en termes de délais de réponse sont décrites dans le paragraphe 6.3.
En cas d'indisponibilité du système informatique, une procédure d'urgence doit être prévue (cf paragraphe 6.5).

6.6.3 Intégrité :

Le titulaire s'engage sur l'intégrité des systèmes mis à disposition de l'OFB, et en particulier les interfaces éventuelles avec notre outil de gestion budgétaire et comptable. Il prendra toutes les précautions nécessaires pour éviter l'introduction d'un virus informatique malveillant ou code malicieux dans les systèmes de l'OFB.

6.6.4 Traçabilité :

Le reporting de l'agence doit permettre de tracer toutes les commandes passées dans le SBT (*self booking tools* – système de réservation en ligne) et d'identifier l'utilisateur à l'origine de la commande ou de la réservation.

L'agence doit s'assurer de l'authentification des utilisateurs passant des Offline.

La documentation fournie par le titulaire prend en compte les aspects sécurité.

6.6.5 Sécurité des données

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires quant à la sécurité des informations sensibles et personnelles qu'il sera amené à stocker concernant les voyageurs.

Le titulaire respecte les délais de conservation de ces données, dans ses systèmes et dans le GDS, tels qu'indiqués dans son offre.

6.7 Démarche environnementale

Une attention particulière est portée aux actions menées dans le cadre du développement durable, conformément aux engagements de l'OFB, et à la [Circulaire n° 6425-SG du 21 novembre 2023 relative à l'engagement pour la transformation écologique de l'État](#). Le titulaire doit être en capacité de proposer, dans la mesure du possible, selon les territoires, des solutions écoresponsables.

Le titulaire met à la disposition de l'OFB un outil statistique afin de répondre aux obligations déclaratives d'émission de CO². Il fournit un état statistique et consolidé du bilan carbone de l'OFB (dépenses de CO² par entité).

Le SBT pourra orienter et sensibiliser le voyageur sur le moyen de locomotion à utiliser pour son déplacement.

Le titulaire devra proposer dans la mesure du possible des prestations qui permettent de réduire l'empreinte carbone de l'établissement dans sa globalité mais également par poste d'émissions notamment pour l'avion, la voiture et l'hébergement. A ce titre, le titulaire devra rechercher et proposer des prestations les moins émissives en gaz à effet de serre. Les hébergements labellisés Clef verte ou équivalent devront être privilégiés.

6.8 Paiement direct des fournisseurs

Le Titulaire assure le paiement direct et systématique des fournisseurs (compagnies aériennes, ferroviaires, compagnies d'assurances, loueurs de voiture, prestations d'hébergement, etc.) **sans surfacturation**. Le non-respect de cette obligation entraînera la résiliation aux torts exclusifs du Titulaire. Des audits seront effectués chaque année sur des dossiers de voyage.

6.9 Accords commerciaux

Le titulaire intègre dans ses systèmes d'information les accords commerciaux conclus entre l'Acheteur ou les bénéficiaires et leurs fournisseurs (compagnies aériennes, compagnies ferroviaires, prestations d'hébergement, location de véhicules de courte durée, etc.). Cette intégration s'effectue sans frais supplémentaires pour le(s) titulaire(s) des accords commerciaux et l'Acheteur ou les bénéficiaires. Les frais liés aux paramétrages, interfaçage et usage des SBT dans le cadre de ces accords commerciaux sont à la charge du titulaire du présent accord-cadre. L'intégration s'effectue dans un délai maximum de 4 semaines à compter de la date de la demande d'intégration.

Le titulaire peut être amené à conclure des accords commerciaux à la demande de l'Acheteur et pour le compte des bénéficiaires sans frais supplémentaire.

7.1 Statistiques- rapports - bilans

Ce reporting et ces indicateurs doivent pouvoir être ventilés au minimum par SO et fonction de l'arborescence qui aura été défini par l'OFB. Une agrégation des données financières devra pouvoir être réalisée en fonction du niveau de la structure de l'arborescence (2 ou 3 niveaux)

Ce reporting mesure notamment :

- Le contrôle de la qualité des prestations défini dans le tableau de niveaux de qualité attendus (art 7),
- Les éléments nécessaires au suivi administratif du chargé de missions du voyage d'affaires (reporting spécifique, suivis des indicateurs, informations générales, ...),
- Les actions correctives ou suggestions à déployer pour optimiser la prestation.... Fiche process en fonction des difficultés rencontrés par les voyageurs ou les chargés de voyage.

Un reporting en ligne est disponible 24h/24 et 7j/7.

Le titulaire précise les modalités d'accès dans son offre (profils, identifiants ...).

Un fichier support de la facturation (ROP et hors ROP) au format CSV ou XLS doit être transmis ou téléchargeable sur le portail web du titulaire ainsi qu'un relevé mensuel des factures qui intègrent le ROP ou hors ROP au format PDF.

En plus de l'accès à un reporting en ligne, le titulaire fournit un reporting annuel ou à la demande sur le périmètre voyages et déplacements : Air, Fer, Maritime, location de véhicule et Hôtels. Ce reporting doit pouvoir être ventilé par service et/ou compte de facturation au minimum.

Un rapport de synthèse par typologie de prestations et consolidé, assorti de préconisations du titulaire sur les périodes écoulées (mois et année) est demandé, ainsi qu'une comparaison systématique à N-1.

Le titulaire s'engage à :

- Mettre à disposition des outils informatiques permettant à l'OFB d'assurer le suivi statistique.
- Communiquer des états statistiques permettant d'effectuer un suivi précis des dépenses, et d'apprécier la compétitivité et l'efficacité du titulaire.
- Intégrer un détail des frais d'agence par type de frais dans ses reportings.

Les statistiques suivantes sont à fournir annuellement :

- Un état statistique permettant de maîtriser le nombre de transactions effectuées par le titulaire et le nombre de transactions effectuées *Online* et *Offline*,
- le taux d'adoption *Online*
- le taux d'avoir
- le taux d'annulation et/ou de modification

Un état statistique permettant un suivi de l'activité générale, comportant les rubriques suivantes (à titre indicatif) :

- Structure des dépenses par typologie (air, fer, hôtels, frais agence...),
- Le détail de la billetterie par type de parcours : vols nationaux – vols internationaux (court courrier, moyen-courrier et long courrier) et par classe de réservation,
- Le détail par nature de dépense, en nombre de billets et en volumes financiers (Fer, Air, autres) avec indication du cumul sur l'année en cours,
- Le taux d'adoption *online* et détail des réservations *offline*,
- TOP 5 des origines/destinations (pays et city-pairs*),
- TOP 20 des voyageurs,
- Top 10 des annulations de voyageurs,
- Nombre de billets non modifiables qui ont fait l'objet d'une annulation,
- Tarif de référence, tarif proposé, tarif appliqué,
- Récapitulatif des économies et/ou des non-économies,
- Structure des dépenses détaillées par Direction,
- Le pourcentage de demandes de location de véhicules, pour lesquelles un véhicule hybride ou électrique a été commandé,
- Bilan annuel des émissions de CO² par Direction et origine-destination ainsi que les kilomètres parcourus et les modes de transport,
- Benchmark et analyse des comportements des voyageurs (délais d'anticipation, taux d'*Online*...)

Ce reporting servira de support lors des revues de marché réalisées avec le chargé de clientèle.

L'OFB peut, sur demande expresse, et conformément aux modalités de notification des informations au titulaire, obtenir un ou plusieurs états statistiques ci-dessus par voyageur. Un dossier archivé doit pouvoir être consulté par l'OFB. L'état statistique est transmis par voie dématérialisée.

7.2 Carte logée ou Processus similaire

L'OFB a déjà fonctionné avec ce mode de paiement via une carte logée.

Le titulaire doit être en capacité d'accepter ce mode de paiement ou un processus similaire.

Les relevés de factures sont émis par le titulaire.

Un seul relevé de factures pour tous les types de prestations et pour tous les comptes de facturation (SO) est demandé. Il s'agit d'un relevé unique pour l'OFB. La ventilation de la facturation est paramétrable (par SO par défaut).

Le paramétrage du relevé devra prendre en compte les champs analytiques de l'OFB. Actuellement le fichier CSV prend en compte les éléments ci-dessous mais sont susceptibles d'évoluer :

REF	Intitulé abrégé	Détail intitulé	Format	Nombre de caractères	Obligatoire
	Marché	N° de marché	Alphanumérique	N° OFB	figée (en facturation)
	ANNEE	Année de gestion	Numérique	4	figée (en facturation)
Ref1	SO	SO facturé (intitulé + code)	Alphanumérique	5	x
Ref2	Dest	Destination (intitulé + code)	Alphanumérique	7	x
Ref3	EJ	N° BC interne ou n° de réservation d'AE (RAE)	Alphanumérique		
Ref4	RF	Recette Fléchée	Alphanumérique	F0000	
Ref5	CC	N° code convention	Numérique	5	
Ref6	CP	Code projet	Alphanumérique	17	
Ref7	CodA	Code analytique	Alphanumérique	20	
Ref8	OM	Ordre de mission	Alphanumérique		PE ou PO-CRBSO-AAAA-0000
Ref9	RFI	Référence Facture Initiale (si Avoir)	Alphanumérique		

L'OFB accède aux statistiques de la carte, via le portail correspondant, à tout moment et bénéficie des assurances associées à la carte logée (ou processus similaire).

Les dépenses réglées au moyen de la carte logée (ou processus similaire) correspondent à l'ensemble des prestations attendues au titre du présent accord-cadre :

- titres de transport ferroviaire, aérien, maritime, éventuellement leur modification ou annulation, à bas coûts ou non, pour des déplacements nationaux (métropolitain et d'outre-mer) et internationaux ;
- la réservation d'hôtels ;
- la location de véhicule adossée à un titre de transport en métropole et sans nécessité d'être adossée à un titre de transport en Outre-mer ;

7.3 Réunion de lancement et Formation

Le prestataire prévoit un support pédagogique relatif à l'utilisation de son portail web. Celui-ci est remis à l'OFB sous format numérique pour sa mise en ligne sur l'intranet de l'OFB.

Dès la notification de l'accord cadre, une réunion lancement est prévue et le titulaire présente les documents lors de cette réunion. Les supports (guides) sont destinés à accompagner les différents acteurs de l'OFB :

- Administrateur
- Chargé de voyage
- Voyageur

Par ailleurs, le titulaire proposera une FAQ et des fiches process sur les transactions les plus courantes pour lesquelles les différents profils sont susceptibles de rencontrer des difficultés.

L'offre comprend 4 sessions de formation en visioconférence ou format webinaire. Au-delà des ces 4 sessions, l'OFB pourra commander des sessions de formation à l'unité conformément au BPU.

Les formations envisagées pourront être dispensées en visioconférence ou en présentiel sur les sites suivants :

- Vincennes (Siège de l'OFB)
- Saint Benoit (78) – Brest (29) – Pérols (34)
- Le Bouchet à Dry (45) ou le Paraclet à Fouencamps (80)

Les sessions sont déclenchées par l'émission de bons de commande.

Cette formation permet aux agents d'appréhender le portail web du titulaire et d'en approcher toutes ses spécificités. Environ 200 agents de l'OFB seront concernés.

La formation se déroule conformément à l'offre du titulaire devenue contractuelle lors de la notification de l'accord-cadre. Elles se déroulent sur 1/2 journée, soit 3 heures de formation.

Le contenu de cette formation ainsi que le nombre minimum de personnes par session (pour les sessions en présentiel) sont précisés dans l'offre du titulaire. Dans sa remise de prix, le prestataire prend en compte l'ensemble des charges, frais de déplacement, pour déterminer le coût d'une formation en fonction des sites ou du mode visioconférence.

Le titulaire s'engage en outre dans le cadre de son devoir de conseil permanent à accompagner les agents en termes de formation tout au long de l'exécution de l'accord-cadre.