Une image contenant texte, Police, logo, capture d’écran

Description générée automatiquement

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

**Prestation d’agence de voyage et services associés pour les déplacements de LADOM**

Accord-cadre n° Accords-cadres n°2025 24 (lot 1) et 2025 25 (lot 2)

**Pouvoir Adjudicateur : L’agence de l’Outre-mer pour la mobilité (LADOM)**

**Représentée par son Directeur général**

**Comptable assignataire : M. l’Agent comptable de LADOM**

Sommaire

[1 PRESENTATION de LADOM 4](#_Toc193732973)

[2 GLOSSAIRE 4](#_Toc193732974)

[3 OBJET DE LA CONSULTATION 5](#_Toc193732975)

[4 LOT 1 – Déplacement des bénéficiaires 6](#_Toc193732976)

[4.1 Contexte 6](#_Toc193732977)

[4.2 Périmètre de la prestation 7](#_Toc193732978)

[4.3 Périmètre du lot 1 9](#_Toc193732979)

[4.3.1 Indicateurs clés de consommation 2024 [À titre indicatif] 9](#_Toc193732980)

[4.4 Processus de commande 12](#_Toc193732981)

[4.5 Cahier des charges détaillé et contenu de l’offre 13](#_Toc193732982)

[4.5.1 Présentation technique des outils et attendus 13](#_Toc193732983)

[4.5.1.1 Description technique 13](#_Toc193732984)

[4.5.1.2 Authentification et contrôle d’accès 13](#_Toc193732985)

[4.5.1.3 Interfaces entre le SI LADOM (DROM CONNECT) et l’outil proposé - Création et mise à jour des profils voyageurs 13](#_Toc193732986)

[4.5.1.4 Evolution applicative et maintenance de l’outil 14](#_Toc193732987)

[4.5.1.5 Sécurisation des données 14](#_Toc193732988)

[4.5.1.6 Sécurité Numérique 14](#_Toc193732989)

[4.5.1.7 Profils d’utilisateurs 15](#_Toc193732990)

[4.5.2 Présentation fonctionnelle des outils 15](#_Toc193732991)

[4.5.3 Politique et workflows 16](#_Toc193732992)

[4.5.4 Présentation de l’organisation offline 16](#_Toc193732993)

[4.5.5 Facturation et Audit de factures 17](#_Toc193732994)

[4.5.6 Présentation de votre organisation support 17](#_Toc193732995)

[4.5.7 Contenu et accès aux tarifs des fournisseurs 17](#_Toc193732996)

[4.5.8 La qualité sociale et environnementale des prestations objet du marché 17](#_Toc193732997)

[4.5.8.1 Sourcing Eco-responsable 17](#_Toc193732998)

[4.5.8.2 Accompagnement de LADOM pour réduire son impact carbone 18](#_Toc193732999)

[4.5.8.3 Suivi des CO2 18](#_Toc193733000)

[4.5.8.4 Voyageurs en situation de handicap 18](#_Toc193733001)

[4.5.9 Reporting 18](#_Toc193733002)

[4.5.10 Gouvernance 19](#_Toc193733003)

[4.5.11 Plan d’implémentation 19](#_Toc193733004)

[4.5.12 Équipe en charge du déploiement 19](#_Toc193733005)

[5 LOT 2 – Déplacement des agents de LADOM 20](#_Toc193733006)

[5.1 Contexte 20](#_Toc193733007)

[5.2 Périmètre de la prestation 20](#_Toc193733008)

[5.3 Périmètre du lot 2 22](#_Toc193733009)

[5.3.1 Indicateurs clés de consommation 2024 [À titre indicatif] 22](#_Toc193733010)

[5.4 Processus de commande 23](#_Toc193733011)

[5.5 Cahier des charges détaillé et contenu de l’offre 23](#_Toc193733012)

[5.5.1 Présentation technique des outils et attendus 23](#_Toc193733013)

[5.5.1.1 Description technique 23](#_Toc193733014)

[5.5.1.2 Authentification et contrôle d’accès 23](#_Toc193733015)

[5.5.1.3 Intégration des n° ordre de mission 24](#_Toc193733016)

[5.5.1.4 Evolution applicative et maintenance de l’outil 24](#_Toc193733017)

[5.5.1.5 Sécurisation des données 24](#_Toc193733018)

[5.5.1.6 Sécurité Numérique 24](#_Toc193733019)

[5.5.1.7 Profils d’utilisateurs 25](#_Toc193733020)

[5.5.2 Présentation fonctionnelle des outils 25](#_Toc193733021)

[5.5.3 Politique et workflows 26](#_Toc193733022)

[5.5.4 Présentation de l’organisation offline 26](#_Toc193733023)

[5.5.5 Facturation et Audit de factures 27](#_Toc193733024)

[5.5.6 Présentation de votre organisation support 27](#_Toc193733025)

[5.5.7 Contenu et accès aux tarifs des fournisseurs 27](#_Toc193733026)

[5.5.8 La qualité sociale et environnementale des prestations objet du marché 27](#_Toc193733027)

[5.5.8.1 Sourcing Eco-responsable 28](#_Toc193733028)

[5.5.8.2 Accompagnement de LADOM pour réduire son impact carbone 28](#_Toc193733029)

[5.5.8.3 Suivi des CO2 28](#_Toc193733030)

[5.5.8.4 Voyageurs en situation de handicap 28](#_Toc193733031)

[5.5.9 Reporting 28](#_Toc193733032)

[5.5.10 Gouvernance 29](#_Toc193733033)

[5.5.11 Plan d’implémentation 29](#_Toc193733034)

[5.5.12 Équipe en charge du déploiement 29](#_Toc193733035)

# PRESENTATION de LADOM

LADOM est l’acteur majeur de la mobilité des résidents des outre-mer au service du développement économique, social et culturel de leur territoire. Son action repose sur les principes d’égalité des droits, de solidarité nationale et d’unité de la République. Opérateur de l’État, l’Agence met en œuvre la politique de continuité territoriale à travers la mise en œuvre de plusieurs dispositifs de mobilité couvrant des besoins différents. LADOM est un établissement public administratif dont le siège est basé à Paris et qui dispose de plusieurs bureaux en France hexagonale et en outre-mer.

Plus d’informations sont disponibles sur le site institutionnel : <https://ladom.fr/nous-connaitre/notre-mission/>

# GLOSSAIRE

* **« Agence de Voyages », « AGV » ou « Titulaire »** : désigne la structure mise en place par le prestataire qui sera sélectionné par LADOM pour la fourniture des services précisés en objet de la présente procédure ;
* **« Bénéficiaire »** : résident ultramarin pouvant bénéficier d’un des dispositifs de LADOM
* **« CCTP » :** Cahier des Clauses Techniques Particulières ;
* **« CCAP »** : Cahier des Clauses Administratives Particulières ;
* **« Données »** : désigne toutes les informations transmises à l’Agence de voyages notamment celles à caractère personnel ;
* « **Delayed ticketing** » : émission différée avec le mode de fonctionnement suivant :
  + Si le dossier est validé : émission à la date limite d’émission fixée par le transporteur ou à l’alerte liée à la fiabilisation ;
  + Si le dossier est en attente de validation : en cas de fiabilisation par le transporteur, annulation automatique du billet ;
* **« Dispositif » ou « programme »** dans lequel un bénéficiaire peut s’inscrire
* **« DROM »** : Départements et Régions d’Outre-mer ;
* **« GDS »** : désigne le système GDS (Global Distribution System), dans lequel les compagnies aériennes, hôtels, agences de location de véhicules et autres prestataires de services mettent leurs services et tarifs à la disposition des agents de voyages ;
* **« Offline »** : fait référence à l’absence d’outil de réservation en ligne et donc aux réservations effectuées par le biais d’email, du téléphone ou fax. Une commande offline est une commande qui nécessite une action non-automatisée de l'agence de voyage ;
* **« IATA »** : Association Internationale des Transports Aériens ;
* **« LADOM »** : L’Agence De L’Outre-mer pour la Mobilité ;
* « **UT** » : Unité Territoriale ;
* **« No show »** : action de ne pas se présenter à l’embarquement ;
* **« PNR »** : désigne le Passenger Name Record, qui est l'enregistrement généré lorsqu'une réservation est effectuée sur un GDS ;
* **« Profil »** : désigne un enregistrement de l'utilisateur autorisé dans les bases de données de l’Agence de voyages ;
* **« PV »** : Politique de Voyages dont le cadre réglementaire est présenté en Annexe 1 ;
* **« Transaction » :** désigne un PNR réservé et émis ;
* **« Voucher »** : Bon d’échange, titre permettant d’obtenir des prestations ou des services payés à l’avance ou non, notamment dans les hôtels et les restaurants ou la location de voitures ;
* **« Voyage simple »** : Réservation aérienne ou ferroviaire point à point ou aller simple + réservation Location de véhicule courte durée (LCD) et/ou hôtel ;
* **« Voyage complexe » :** Réservation aérienne ou ferroviaire circulaire.

# OBJET DE LA CONSULTATION

Le présent marché a pour objet la sélection d’agences de voyages en charge des déplacements des bénéficiaires et des agents de LADOM (collaborateurs, administrateurs, représentants du personnel et invités).

Lot 1 – Déplacements des bénéficiaires

Lot 2 – Déplacements des agents de LADOM

Pour chaque Lot, le prestataire retenu fournira les titres de transport aérien, ferroviaire, maritime ainsi que, la réservation d’hébergement, de location de véhicules de courte durée et celle d’autocars avec chauffeur.

La réservation des prestations devra pouvoir être effectuée à travers :

* Un outil online. LADOM souhaite **sélectionner une agence de voyage** offrant un outil de réservation (1) :
  + Permettant aux voyageurs et gestionnaires de voyages de LADOM de réaliser toute la chaine de réservation (2) d’un déplacement (3) au niveau de service recherché
  + Prenant en charge le paiement des prestations (4)
* Une solution offline de réservation des prestations précitées.

1. Accessible sur un ordinateur, depuis un smartphone ou tablette serait un plus
2. Réservation, validation, modification, annulation (notamment des hôtels) et émissions de la commande
3. Aérien, ferroviaire, hôtellerie, voiture et minibus de location, voyages de groupe ainsi que des prestations complémentaires
4. Paiement de l’ensemble des prestations et facturation auprès de la comptabilité de LADOM

LADOM est lancée dans un **projet global de modernisation et de digitalisation de son activité voyages.**

A ce jour,

* Pour la billetterie Air/Fer, l’hôtellerieet la location d’autocars avec chauffeur les réservations sont effectuées auprès d’une agence de voyage, online ou offline selon les services :
  + Soit par des gestionnaires
  + Soit par les voyageurs (agent de LADOM)
* Selon les dispositifs, les processus sont différents et des demandes peuvent parvenir à l’agence :
  + Par mail non formalisé
  + Par échange de fichier xls

Dans ce contexte, LADOM a déterminé 4 enjeux principaux :

* **Économique** : proposition d’une offre élargie notamment à l’ensemble des gammes tarifaires aériennes et ferroviaires ainsi que les hôtels, chambres d’hôtes. Accompagnement à la négociation et la gestion des allotements.
* **Organisationnel** : autonomie des gestionnaires et des voyageurs, uniformisation et simplification des process, gain de temps en interne et expérience utilisateur en utilisant entre autres les outils digitaux équivalents à ceux utilisés par les voyageurs à titre privé. Automatisation des échanges de données de la création du profil voyageur à la facturation pour limiter les saisies.
* **RSE :** offrir aux voyageurs les solutions les moins émettrices de carbone
* **Sécurité et sûreté des voyageurs et des données**

LADOM souhaite confier la gestion et le paiement du plus grand nombre de prestations à des agences (Air, fer, hôtel, LCD[[1]](#footnote-1), location autocar avec chauffeur). **Toute proposition affranchissant le voyageur de réaliser une note de frais sera un avantage non négligeable (notamment la prise en charge des taxes de séjour et des frais de petit déjeuner hôteliers).**

# LOT 1 – Déplacement des bénéficiaires

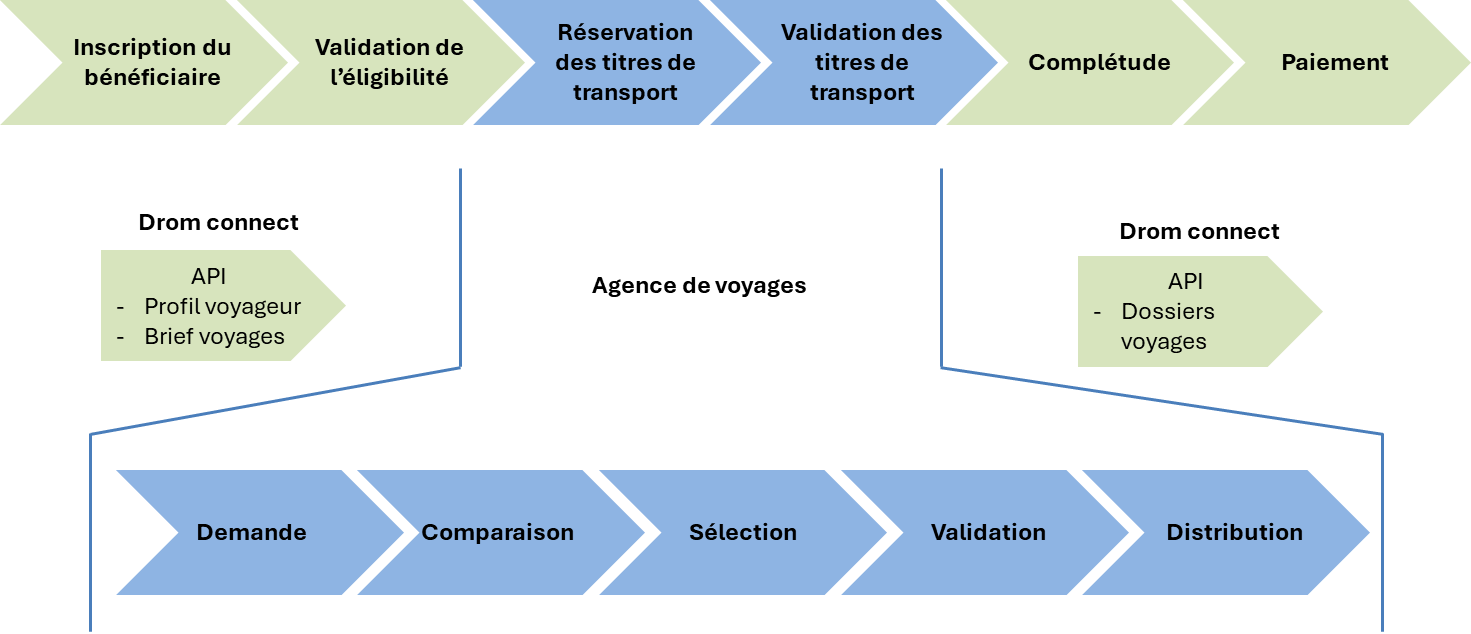
## Contexte

Les déplacements des bénéficiaires sont soumis à une politique voyage (Annexe 1). Cette politique voyage a pour objet de fixer les conditions et les modalités de prise en charge des frais occasionnés par les déplacements temporaires effectués par les bénéficiaires de LADOM conformément à la réglementation en vigueur.

La politique voyage par dispositif devra être respectée par le biais des solutions proposées. Celle-ci pourra évoluer sur la durée du marché. De nouveaux dispositifs pourront entrer en vigueur sur la durée du marché, il conviendra donc de les intégrer par ordre de service adressé par le référent administratif.

LADOM modernise son outil de gestion interne (DROM CONNECT) et souhaite interfacer l’outil de réservation on et offline pour gagner en efficacité et limiter les erreurs de saisie.

Processus voyages (Détail en annexe 3)  :



## Périmètre de la prestation

Les voyages sont réservés au départ de la France hexagonale, des 5 DROM, de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy. LADOM pourra être amenée à opérer des dispositifs pour des nouveaux territoires.

Une image contenant texte, capture d’écran, diagramme, Tracé

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

La liste des prestations à couvrir par le prestataire de voyage est détaillée ci-dessous :

* Mise à disposition d’un outil de réservation en ligne accessible 24h/24 et 7j/7, sur ordinateur. L’accessibilité depuis tablette et smartphone serait un plus.
* Billetterie aérienne : réservation, modification, annulation, gestion des remboursements, paiement des vols dans le respect de la politique voyage sur un outil unique (en plus du service offline). Actuellement et pour information :
  + LADOM à recours à des allotements
  + LADOM favorise la réservation de billets remboursables et échangeables.

Le titulaire s’assure de recourir aux transporteurs et prestataires respectant les normes nationales et internationales en vigueur en matière de navigation aérienne, de sécurité et de sureté du transport aérien et du transport ferroviaire, les pratiques et procédures appliquées par les transporteurs les membres de l’IATA.

* Billetterie ferroviaire  : réservation, modification, annulation, gestion des remboursements, paiement des trains dans le respect de la politique voyage sur un outil unique (en plus du service offline).
* Hébergement : réservation, modification, annulation, gestion des remboursements, paiement des solutions hôtelières (hôtel, appart hôtel…) sur un outil unique (en plus du service offline). LADOM prend en charge de nombreux voyages de bénéficiaires pouvant être logés à plusieurs par chambre.
* Location de véhicules (voiture et minibus 9 places) : réservation, modification, annulation, gestion des remboursements, paiement de véhicules courte durée dans le respect de la politique voyages sur un outil unique (en plus du service offline).
* Location d’autocars avec chauffeur : réservation, modification, annulation, gestion des remboursements, paiement par des agents de voyages.
* Mise à disposition d’une assistance voyage accessible en langue française par téléphone sur une amplitude horaire minimum de 9h – une amplitude supérieure sera appréciée pour couvrir l’amplitude horaire de l’ensemble des sites de LADOM. Une solution 24/24 pourra être proposée.
* Conseil aux utilisateurs pour la gestion des voyages individuels et de groupes, incluant les informations relatives aux contraintes sanitaires et douanières.
* Renseignements sur les formalités sanitaires et administratives à accomplir pour les voyages à l’étranger.
* Accès aux stocks de prestations de voyages (Air, Véhicules, Ferroviaire, Hôtellerie et autres contrats…).
* Transmission régulière de tableaux de bord, statistiques d’exploitation et de gestion (reporting exportable sous format Excel et format csv).

Négociation des allotements, accompagnement du référent technique du marché sur le pilotage et les contrats.

Communication vers les voyageurs en cas d’aléas (annulation, perturbations…).

Traitement des demandes offline (groupe et individuelle) dans un délai rapide permettant à LADOM de bénéficier des optimisations offertes par l’anticipation.

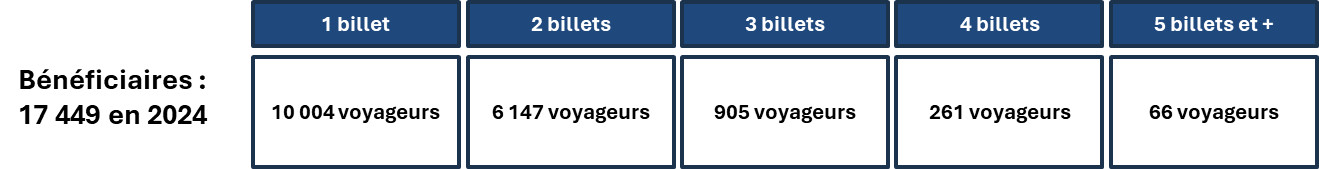
## Périmètre du lot 1

## Indicateurs clés de consommation 2024 [À titre indicatif]

**Périmètre en €**

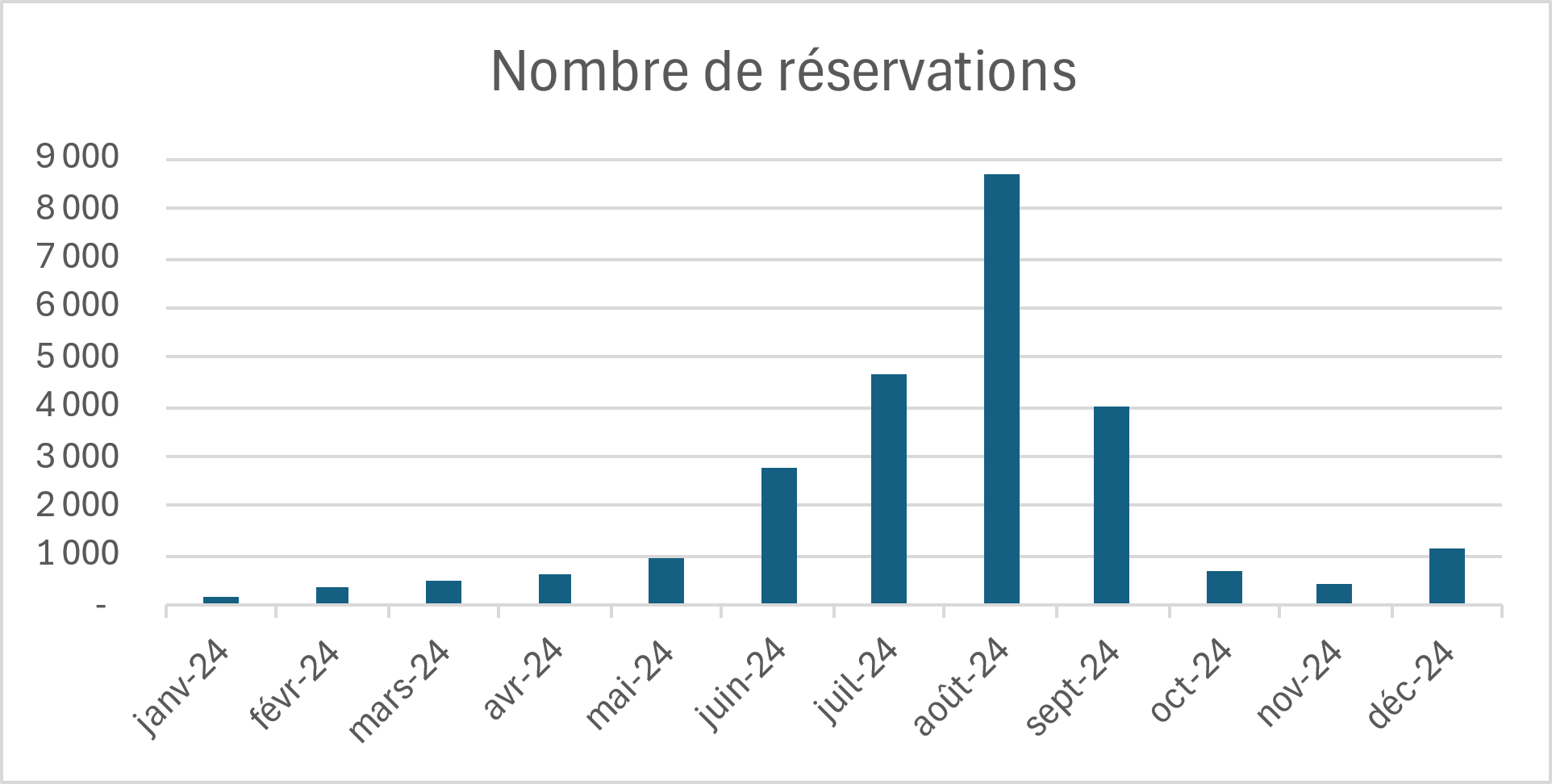


**Nombre de voyageurs**

****

**Détail Aérien 2024 :**

**Période de réservation**



**Allotements**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ligne** | **Période** | **Nb places** |
| **Mayotte => Paris** | **12/08/24 au 09/09/24** | **3 200** |
| **Guadeloupe => Paris** | **19/08/24 au 03/09/24** | **660** |
| **Martinique => Paris** | **19/08/24 au 03/09/24** | **650** |
| **Guyane => Paris** | **19/08/24 au 03/09/24** | **245** |
| **Réunion => Paris** | **19/08/24 au 03/09/24** | **54** |

**Top lignes**



**Le taux d’annulation en bleu s’explique par la fermeture de l’aéroport suite au cyclone CHIDO.**

## Processus de commande

Toutes les commandes online ou offline doivent faire l’objet d’une validation par un agent de LADOM autorisé.

**Procédure de réservation de billets pour les bénéficiaires des dispositifs**

**1 Etapes d’éligibilité dans DROM CONNECT (outil interne de LADOM)**

a- Le bénéficiaire s’inscrit sur DROM CONNECT

b - Un agent instructeur de LADOM valide l’éligibilité du bénéficiaire dans DROM CONNECT

c - Un agent validateur de LADOM valide l’éligibilité du bénéficiaire dans DROM CONNECT

A l’issue de cette dernière étape un déplacement est autorisé et des billets peuvent être réservés. DROM CONNECT peut adresser par API

|  |  |
| --- | --- |
| Champ | Objectif |
| N° de dossier | N° unique |
| UT du bénéficiaire | Elément analytique de reporting  Permet de déterminer les chargés de voyages et validateurs (à l’exception des post-acheminements réservés par le service accueil situé au siège à Paris) |
| Identité du bénéficiaire  N° unique LADOM - Nom – Prénom – Date de naissance – N° CNI/Passeport | Création du profil du bénéficiaire |
| Nom du dispositif | Elément analytique du reporting  Règles de politique voyages |
| Numéro de réservation | Numéro unique créé par LADOM |
| Détail du voyage  Origine – destination – dates souhaitée  Type : Tarif public / Allotement - complexe | Création des éléments du voyages  Définition du flux de commande |

Cette liste sera finalisée avec le titulaire lors du déploiement.

**2 - Etapes de réservation des titres (outil de l’agence de voyages)**

a - L’agent LADOM réalise sa demande dans l’outil de réservation pour les demandes online et les demandes offline

b - L’agence propose dans l’outil les solutions disponibles en conformité avec la politique voyage sur plusieurs jours

c - L’agent LADOM valide une proposition (les disponibilités sont bloquées). La demande est adressée automatiquement au validateur (le validateur peut être déterminé par les UT et les dispositifs)

d – L’ agent validateur de LADOM valide les titres (Emission)

e – Les titres sont envoyés selon les dispositifs au voyageur et/ou sur une boite mail dédiée de l’UT

**3- Liquidation, Facturation et Paiement**

a – L’agence adresse par API le détail du billet dans DROM CONNECT

|  |  |
| --- | --- |
| Champ | Objectif |
| N° de dossier | N° unique |
| Détail du voyage  Origine ––– | Complétude du dossier |
| Destination |  |
| dates |  |
| montants |  |

Cette liste sera finalisée avec le titulaire lors du déploiement.

b - L’agence de voyages réalise le paiement des titres, des hôtels et des locations en direct ou par une carte logée

c - L’agence adresse une facture mensuelle dans Chorus Pro en indiquant le numéro de dossier

d - L’agence de voyage/opérateur de carte logée adresse un relevé pour paiement

## Cahier des charges détaillé et contenu de l’offre

Dans les parties détaillées ci-dessous :

* Les éléments encadrés correspondent aux caractéristiques techniques attendues de LADOM qui s’entendent comme des prérequis. Si ces derniers ne sont pas respectés, l’offre est considérée comme irrégulière et n’est pas analysée.
* Les éléments non encadrés correspondent aux indications associées aux éléments de réponses attendus.

## Présentation technique des outils et attendus

## Description technique

Le titulaire devra mettre à disposition une plateforme « Full web » en mode SaaS compatible avec un accès depuis les principaux navigateurs web du marché (Firefox, Chrome, etc.) à partir d’un ordinateur (environnements Windows et Mac et Linux) permettant aux voyageurs et ou aux gestionnaires de traiter leurs besoins.

Dans cette partie le candidat est invité à décrire précisément l’architecture technique de l’outil proposé en indiquant les technologies mises en œuvre, les versions de navigateur supportées, …

Le candidat s’attachera à préciser si l’outil est également accessible via un smartphone ou une tablette (Android, iOS).

## Authentification et contrôle d’accès

**L'authentification -SSO\* de LADOM est un prérequis.**

SSO : Single Sign on

Le système doit être interopérable avec l’Active Directory LADOM via des protocoles standard d’authentification d’entreprise, notamment :

- SAML 2.0

- OpenID Connect / OAuth 2.0

- Ou tout autre mécanisme compatible avec le SSO Microsoft / Azure AD.

Mise en œuvre du SSO

L’application devra permettre une authentification unique (SSO) pour tous les agents LADOM autorisés, sans nécessiter la création ou la gestion de comptes supplémentaires dans l’outil du titulaire.

La connexion devra être centralisée et rediriger l’utilisateur vers le portail SSO LADOM pour l’authentification initiale.

Gestion des rôles et droits d’accès

Le système devra permettre une gestion fine des habilitations, idéalement en exploitant les groupes de sécurité AD pour définir les rôles (ex : CIP, validateur, Direction centrale (DMP / DR, etc.), administrateur, etc.).

Il devra également être possible d’appliquer une gestion différenciée des accès selon le profil ou le périmètre territorial de l’agent.

Sécurité et journalisation

- Le système devra garantir une authentification sécurisée avec chiffrement des sessions.

- Les tentatives d’accès, connexions réussies et échecs devront être journalisés, avec des logs consultables par l’administrateur LADOM en cas d’audit ou d’incident.

Scénarios de secours

Le candidat devra proposer un mécanisme d’authentification de secours (mode dégradé), activable uniquement en cas d’indisponibilité temporaire du SSO, avec supervision renforcée.

Processus d’onboarding / offboarding

L’intégration avec l’Active Directory devra permettre une automatisation des accès à l’outil :

Onboarding : tout nouvel agent LADOM avec un compte AD valide pourra accéder à l’outil selon ses droits.

Offboarding : la suppression du compte dans l’AD devra révoquer immédiatement l’accès à l’application du titulaire.

La réponse du candidat devra détailler la solution technique d’authentification et contrôle d’accès proposée par l'outil.

* Une description technique complète de l’implémentation proposée.
* Un schéma d’architecture des flux d’authentification.
* Une documentation technique d’intégration avec l’AD/SSO LADOM.
* Des exemples de paramétrage des rôles et des droits via les groupes AD.

## Interfaces entre le SI LADOM (DROM CONNECT) et l’outil proposé - Création et mise à jour des profils voyageurs

**L’outil online devra permettre :**

**1 - la création et la mise à jour des profils voyageurs depuis DROM CONNECT**

**2 – L’envoi des données de voyages d’un bénéficiaire dans DROM CONNECT**

Le système du titulaire **doit impérativement proposer un ensemble d’API RESTful documentées** (Swagger ou équivalent) pour permettre l’interconnexion technique avec **DromConnect**.

**Ces API doivent notamment permettre :**  
- **La réception sécurisée de lots de données** en provenance de DromConnect (ex. : données des bénéficiaires, itinéraires souhaités, dates, justificatifs numériques, etc.).

- **L’exploitation et le traitement automatique de ces données** à des fins d’émission de titres de transport, réservation, émission de bons, etc.

- **La remontée automatisée d’informations traitées** vers DromConnect (ex. : numéro de billet émis, statut de traitement, coûts finaux, prestataires mobilisés).

**Les API devront supporter les méthodes suivantes :**

- POST, GET, PUT, DELETE selon les cas d’usage définis.

- Format **JSON** ou **XML**

**Authentification et sécurité des échanges**

- Les échanges entre DromConnect et le système du titulaire devront être sécurisés via des protocoles HTTPS (TLS 1.2 minimum).

- L’accès aux API devra être protégé par des mécanismes d’authentification forte, incluant OAuth 2.0, JWT ou clé API avec signature HMAC.

- Le système du titulaire devra intégrer des mécanismes de journalisation (logs) et de traçabilité de tous les échanges réalisés via API.

**Capacité de traitement et gestion des erreurs**

- Le système du titulaire doit être capable de traiter des flux en lots (batch) ou en temps réel, selon les scénarios à définir.

- Il doit être en mesure de retourner des codes d’erreur normalisés, avec une documentation des causes et solutions associées.

- Un système de monitoring des flux et d’alerte (ex. : en cas d’échec d’intégration) devra être mis en place.

**Environnement de test / homologation**

- Le titulaire devra proposer un environnement de test (sandbox) simulant les traitements réels, accessible à l’équipe DromConnect, pour :

- Tester l’intégration API.

- Valider les scénarios métiers.

- Simuler des cas d’erreur, de charge et de reprise.

**Engagements de maintenance et évolutivité**

- Le système du titulaire devra être évolutif, avec des API versionnées et une documentation tenue à jour.

- Le titulaire devra s’engager à maintenir la compatibilité technique avec DromConnect lors des évolutions de son propre système.

- Un SLA (Service Level Agreement) précis devra définir les délais de traitement, de correction des bugs et de support technique sur les échanges inter-systèmes.

Annexe 4 – descriptif DROMCONNECT

En complément, LADOM souhaiterait pouvoir préremplir les champs de recherche de l’outil de l’agence directement depuis DROM CONNECT notamment origine – destination date – type (allotement ou tarif individuel).

La réponse du candidat devra confirmer les exigences techniques, détailler d’une part les informations nécessaires à la création et mise à jour des interfaces et d’autre part, les modalités d’alimentation de ces informations mais aussi les technologies de connecteurs et/ou d'interfaces, les API sécurisées selon le protocole proposé par le candidat.

## Evolution applicative et maintenance de l’outil

Le titulaire assure la maintenance de l’outil et sa mise à jour durant l’exécution du marché. La maintenance attendue couvre la maintenance préventive, curative et évolutive.

Le candidat détaillera ses engagements de maintenance et de mise à jour de l’outil.

## Sécurisation des données

Le titulaire s’engage à sécuriser les données traitées.

Les données échangées peuvent inclure des données personnelles sensibles : le titulaire devra être conforme au RGPD et justifier d’un DPO (Délégué à la protection des données).

Les données en transit et au repos doivent être chiffrées (ex. : AES-256).

Un registre de traitement des données devra être tenu à disposition de LADOM en cas d’audit.

Les données doivent être hébergée et traitées dans l’UE

Le candidat détaillera dans son mémoire technique les informations liées à la sécurisation des données (type, lieu d’hébergement des serveurs/données, respect des normes et lois en vigueur et notamment RGPD, certifications applicables, méthode et caractéristiques du chiffrement, tolérance aux pannes et sauvegardes régulières).

## Sécurité Numérique

LADOM doit répondre au cadre réglementaire de sécurité des systèmes d’information qui s’impose aux services de l’État. Ce cadre réglementaire est constitué des textes suivants :

- PSSIe : politique de sécurité des systèmes d’information de l’État[[2]](#footnote-2)

- RGS : référentiel général de sécurité[[3]](#footnote-3)

- eIDAS : règlement n° 910/2014/UE sur l’identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur du 23 juillet 2014[[4]](#footnote-4)

Le titulaire, doit prendre en compte ce cadre et le cas échéant le faire prendre en compte à tous les niveaux de sous-traitance sur lesquels il s’appuie pour opérer sa solution.

Le titulaire transmet son plan d’assurance sécurité (PAS) qui doit être conforme à la PSSI de l’État.

Le candidat décrit les éléments mis en œuvre pour le respect du cadre réglementaire cité ci-dessus au travers de son PAS, qu'il fournira en version PDF si possible PDF 1A. S'il ne dispose pas de PAS, il peut s'appuyer sur

sur le guide « Infogérance » publié par l’ANSSI[[5]](#footnote-5)

En cas de besoin de compte de service (communication entre serveurs), un dossier technique décrivant les modalités opérationnelles et sécurité de l’exploitation de ce compte est joint.

## Profils d’utilisateurs

LADOM est susceptible d’utiliser plusieurs types de profils. A ce titre, la solution proposée devra permettre la création et l’utilisation de différents profils.

Les profils requis *a minima* sont :

**Profil Chargé de voyages** : en plus d’être voyageur, il peut réserver pour un autre voyageur ou un bénéficiaire

**Profil validateur :** en plus d’être voyageur LADOM il peut valider les voyages, il peut déléguer ses droits pour des périodes d’absence

**Profil administrateur** : peut intervenir sur l’ensemble des missions, accéder à des paramétrages

Autre voyageur, un bénéficiaire peut voyager sans forcément faire l’objet d’un profil dans l’outil

Le candidat présentera les profils existants dans ses outils.

## Présentation fonctionnelle des outils

Le titulaire devra être en mesure de mettre à disposition un outil « on line » avec des fonctionnalités permettant d’intégrer la politique voyage de LADOM et ses éventuelles évolutions, la recherche, la réservation, ainsi que la validation des titres de réservations.

Dans cette partie, le candidat présentera les fonctionnalités de l’outil notamment :

* Paramétrage
* Dossier voyageur
* Pré-réservation (devis)
* Validation hiérarchique
* Ergonomie de l’outil
* Version mobile et tablette (si proposée(s))
* Les différents processus (réservations / validations / modifications / annulations) par prestation (air,fer, hôtel…), le no-show, la modification ainsi que l’annulation à travers l’outil seraient appréciées
* Les processus de réservation, validation, modification, annulation pour des groupes.

De plus, il présentera l’outil proposé et fournira un accès vers un environnement test avec identifiants durant toute la période de validité de l’offre ou à défaut une vidéo (ou lien vers vidéo) explicitant le process complet d’une commande dans l’outil de réservation en ligne proposé ou encore des captures écrans explicitant ce même process afin d’apprécier l’ergonomie de l’outil de réservation en ligne proposé (Recherche Air, fer, hôtel, réservation, modification, validation).

Enfin, le candidat précisera son mode de distribution (GDS, NDC, agrégateur de lowcost…) et indiquera les éventuelles incidences pour LADOM :

* garantie d’accès aux meilleurs tarifs en incluant les surcharges appliquées par son mode de distribution (GDS, agrégateur de lowcost…) sur les principales catégories de voyages et prestataires. Exemple : travelfusion / X€ / coupon lowcost.
* disponibilité dans l’outil de réservation ;
* accès à des options.

## Politique et workflows

La politique voyage de LADOM est fournie (annexe 1) et le processus cible est décrit ci-dessus.

Le titulaire devra être en mesure de paramétrer la politique voyage ainsi que les workflows.

Le titulaire adaptera les paramétrages aux évolutions des dispositifs et de la politique de voyages y compris lors de la création de nouveaux dispositifs.

Dans cette partie, le candidat précisera :

* Les solutions de paramétrage de la politique voyage et des workflows en précisant le mode de gestion des titres à émission immédiate
* Les solutions de visualisation de la conformité à la politique voyage
* L’information des validateurs du tarif le plus bas proposé ainsi que les règles de calcul de ce tarif de référence
* Les solutions de contournement nécessaires le cas échéant
* La possibilité de valider en masse les billets en attente.
* Les solutions pour les titres de transport à émission instantanée
* La proposition de processus pour les réservations d’autocars avec chauffeurs
* Les workflows à appliquer aux groupes et les limites outils en précisant les différents cas
  + Réservation de groupe dans l’outils de réservation
  + Réservation par un service groupe

## Présentation de l’organisation offline

La solution online ne peut pas remplacer totalement le processus de commande offline qui doit rester présent notamment pour les allotements, les voyages complexes (voyage multi-destinations), les urgences (départ à moins de 24h), les groupes ou la gestion des autocars. L’amplitude horaire minimale attendue est de 9h.

Les délais de réponse attendus à compter de la réception de la demande sont au minimum :

o Allotement : 4h

o Voyage individuel non urgent (départ à plus de 10 jours) : 24h

o Voyage individuel urgent (départ à moins de 10 jours) : 12h

o Voyage de groupe : 48h

Dans cette partie le candidat présentera :

* Les horaires d’ouverture (idéalement horaire : 7h00 - 20h00 heure GMT Paris pour pouvoir servir les territoires ultramarins),
* Un service 24/24
* Les équipes et sous-traitants éventuels,
* Un système réactif de réponse pour des ajustements durant la période de ce que LADOM appelle le plan de transport pour les étudiants PME (juillet – août).
* Les délais de réponse, ceux-ci peuvent être inférieurs au prérequis demandé
* L’organisation préconisée pour répondre aux besoins de LADOM (validation, politique voyage…)
* L’accompagnement pour les réservations de groupe notamment des chambres multiples
* L’accompagnement pour rediriger les réservataires vers les outils de réservation,
* Les modalités d’informations sanitaires et administratives
* Les modalités de demande de remboursement et de gestion des avoirs
* Les modalités de gestion des urgences
* Les modalités de gestion des incidents et litiges : recensement et suivi
* Le suivi des billets non utilisés (notamment pour l’allotement)

## Facturation et Audit de factures

La facturation devra être conforme aux descriptifs du CCAP. LADOM devant rendre des comptes à ses financeurs, le titulaire sera susceptible de recevoir une liste de n° de factures pour les éditer et les certifier conformes.

Le titulaire sera susceptible de devoir certifier des factures 10 ans après l’édition.

Le candidat confirmera la faisabilité et les modalités de certification. Celles-ci pourront évoluer lors du déploiement.

## Présentation de votre organisation support

LADOM souhaite disposer de l’accompagnement d’experts tout au long de l’exécution de la prestation.

Le candidat décrira les différentes fonctions (hors agent de voyages) en relation avec LADOM notamment le chargé de compte, le service facturation, le support online.

## Contenu et accès aux tarifs des fournisseurs

LADOM souhaite avoir accès à l’exhaustivité des solutions (transport, hébergement…) au meilleur tarif disponible auprès des opérateurs sans markup du distributeur.

Le candidat détaillera sa capacité :

* A offrir en online et offline les meilleurs tarifs mis à disposition par les prestataires de transport et d’hébergement.
  + Compagnies aériennes reliant l’Hexagone, la Corse et les outre-mer
  + Compagnies aériennes desservant les pays limitrophes (Par exemple Brésil et le Surinam pour la Guyane)
* Intégrer un programme hébergement (hôtel).
* Donner accès à des solutions ferroviaires
  + Compagnies ferroviaires en France
  + TER en France

## La qualité sociale et environnementale des prestations objet du marché

LADOM est engagée dans une démarche de Développement Durable et Responsabilité Sociétale(DD&RS) et souhaite mobiliser le titulaire dans le cadre des démarches de développement durable et de responsabilité sociétale.

Dans cette perspective, le titulaire accompagne LADOM dans la maitrise de son empreinte carbone.

Le candidat présentera le dispositif mis en place pour accompagner LADOM.

## Sourcing Eco-responsable

Le candidat précisera l’inventaire éco-responsables accessible en online et offline pour les segments

* Air
* Fer
* Hôtel
* Location de véhicule

## Accompagnement de LADOM pour réduire son impact carbone

Le candidat précisera ses outils et méthodes pour accompagner LADOM dans la réduction de son empreinte carbone notamment la présentation des offres Eco responsables et des labels.

## Suivi des CO2

Le candidat précisera les méthodes de calcul d’émission utilisées pour les différents segments (air, fer, hôtel, véhicules) ainsi que le reporting proposé.

## Voyageurs en situation de handicap

Le candidat présentera ses solutions pour accompagner les voyageurs en situation de handicap.

## Reporting

LADOM souhaite disposer de visibilité sur ses consommations. Le titulaire met à disposition de LADOM les données statistiques objet du présent marché.

L’ensemble des données sera disponible par voyageur, par dispositif, UT.

Le reporting comportera les informations suivantes :

- le montant global des prestations ainsi que le détail par typologie de prestations

- le montant dépensé par compagnie aérienne,

- le délai d’anticipation par site et par dispositif

- le nombre de no show par dispositif

- le prix moyen d’un billet par destination et dispositif

- le top 10 des voyageurs sur l’air, le fer et sur l’hôtel

- le pourcentage on line et off line par site et par dispositif

- le nombre de billets de train émis par site et par dispositif,

- le nombre de billets d’avion émis par site et par dispositif,

- le nombre de locations de véhicules par site et par dispositif,

- le nombre de réservations de nuitées par personne,

- le nombre de réservations d’autocars avec chauffeur,

- le nombre de modifications par site et par dispositif,

- le nombre d’annulations par site et par dispositif,

- la part aérien, fer, location de véhicules, assurance en volume et chiffre d’affaires, en national et international,

- la part compagnies low cost,

- le montant des frais d’agences par type de transaction,

- le bilan des économies réalisées : par comparaison entre les tarifs de référence et les tarifs appliqués, en proposant les tarifs les plus avantageux

- le bilan par destination

Les documents statistiques devront être envoyées mensuellement par mail au format Excel.

Dans cette partie, le candidat confirmera sa capacité à répondre au besoin de LADOM.

## Gouvernance

LADOM souhaite réaliser un suivi semestriel du marché pour suivre les indicateurs de dépense ainsi que les engagements du titulaire

Dans cette partie, le candidat proposera la solution pour répondre au besoin de LADOM.

## Plan d’implémentation

LADOM souhaite déployer sa nouvelle organisation sur l’ensemble du périmètre. Le déploiement d’un outil online implique un fort changement de pratiques numériques des utilisateurs. L’outil online devra être déployé par le titulaire dans les 3 mois suivant la notification du marché. Le candidat proposera à minima un manuel d’utilisation de l’outil et une formation par an.

Le candidat présentera un plan d’implémentation de l’outil accompagné du planning intégrant les étapes clés ainsi que du plan de communication :

- Recueil des besoins

- Paramétrage des interfaces et SSO

- Eléments nécessaires pour construire les API

- Paramétrage de l’outil online

- Tests

- Déploiement

- la structure de l’équipe projet (prestataire et client)

- les instances de gouvernance

- les livrables

## Équipe en charge du déploiement

Le titulaire met à disposition de LADOM des spécialistes pour assurer le déploiement de l’outil et la formation initiale des administrateurs et des utilisateurs.

Le candidat présentera les collaborateurs en charge du déploiement et des formations en indiquant l’expérience de ces derniers sur des déploiements de solution online.

Le candidat présentera un plan d’accompagnement ainsi que le contenu type des formations et communications associées à la conduite du changement.

Le candidat précisera le dispositif de formation proposé dans le cadre du déploiement ainsi que le dispositif de formation proposé tout au long du marché.

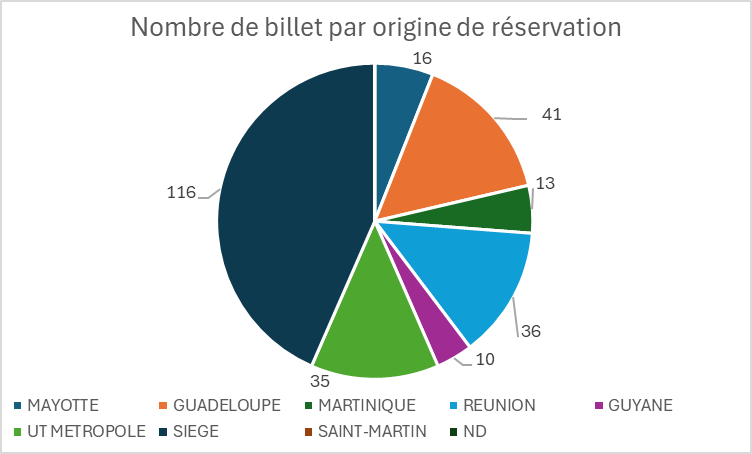
# LOT 2 – Déplacement des agents de LADOM

## Contexte

Les déplacements des agents sont soumis à une politique voyage (Annexe 2). Cette politique voyage a pour objet de fixer les conditions et les modalités de prise en charge et de remboursement des frais occasionnés par les déplacements temporaires effectués dans le cadre des missions des agents de LADOM conformément à la réglementation en vigueur.

## Périmètre de la prestation

Les voyages sont réservés au départ de France hexagonale et des territoire ultramarins.



La liste des prestations à couvrir par le prestataire de voyage est détaillée ci-dessous :

* Mise à disposition d’un outil de réservation en ligne accessible 24h/24 et 7j/7, sur ordinateur. L’accessibilité depuis tablette et smartphone serait un plus.
* Billetterie aérienne : réservation, modification, annulation, gestion des remboursements, paiement des vols dans le respect de la politique voyage sur un outil unique (en plus du service offline).

Le titulaire s’assure de recourir aux transporteurs et prestataires respectant les normes nationales et internationales en vigueur en matière de navigation aérienne, de sécurité et de sureté du transport aérien et du transport ferroviaire, les pratiques et procédures appliquées par les transporteurs les membres de l’IATA.

* Billetterie ferroviaire : réservation, modification, annulation, gestion des remboursements, paiement des trains dans le respect de la politique voyage sur un outil unique (en plus du service offline).
* Hébergement : réservation, modification, annulation, gestion des remboursements, paiement des solutions hôtelières (hôtel, appart hôtel, location de meublé…) sur un outil unique (en plus du service offline). LADOM attend que le titulaire propose des hôtels de qualité et indique un système de notation des hôtels.
* Location de véhicules (voiture et minibus 9 places) : réservation, modification, annulation, gestion des remboursements, paiement de véhicules courte durée dans le respect de la politique voyages sur un outil unique (en plus du service offline).
* Mise à disposition d’une assistance voyage accessible en langue française par téléphone sur une amplitude horaire minimum de 9h – une amplitude supérieure sera appréciée pour couvrir l’amplitude horaire de l’ensemble des sites de LADOM. Une solution 24/24 pourra être proposée.
* Conseil aux utilisateurs pour la gestion des voyages individuels et de groupes, incluant les informations relatives aux contraintes sanitaires et douanières.
* Renseignements sur les formalités sanitaires et administratives à accomplir pour les voyages à l’étranger.
* Accès aux stocks de prestations de voyages (Air, Véhicules, Ferroviaire, Hôtellerie et autres contrats…).
* Transmission régulière de tableaux de bord, statistiques d’exploitation et de gestion (reporting exportable sous format Excel et format csv).

Communication vers les voyageurs en cas d’aléas (annulation, perturbations…).

Traitement des demandes offline (groupe et individuelle) dans un délai rapide permettant à LADOM de bénéficier des optimisations offertes par l’anticipation.

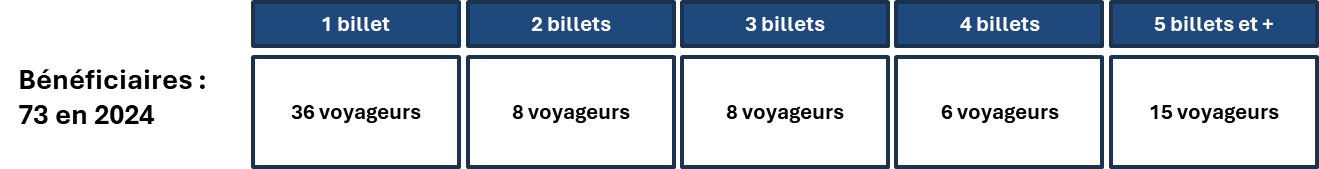
## Périmètre du lot 2

## Indicateurs clés de consommation 2024 [À titre indicatif]

**Périmètre en €**



**Voyageurs**



**Top lignes**



## Processus de commande

Toutes les commandes online ou offline doivent faire l’objet d’une validation par un agent de LADOM autorisé.

**Procédure de réservation de billets pour les agents de LADOM**

Au préalable un Ordre de Mission a été validé dans l’application de LADOM.

1- L’agent réalise la réservation dans le SBT et sélectionne ses besoins

2- La réservation est envoyée pour validation au responsable indiqué dans le profil du voyageur

3- Le validateur accepte le déplacement

4- L’agence de voyages émet les titres de transport, les réservations d’hôtel et de location de véhicule

5- L’agence de voyages réalise le paiement des titres, des hôtels et des locations

6- L’agence de voyages facture par Chorus pro en indiquant le numéro de commande

## Cahier des charges détaillé et contenu de l’offre

Dans les parties détaillées ci-dessous :

* Les éléments encadrés correspondent aux caractéristiques techniques attendues de LADOM qui s’entendent comme des prérequis. Si ces derniers ne sont pas respectés, l’offre est considérée comme irrégulière et n’est pas analysée.
* Les éléments non encadrés correspondent aux indications associées aux éléments de réponses attendus.

## Présentation technique des outils et attendus

## Description technique

Le titulaire devra mettre à disposition une plateforme « Full web » en mode SaaS compatible avec un accès depuis les principaux navigateurs web du marché (Firefox, Chrome, etc.) à partir d’un ordinateur (environnements Windows et Mac et Linux) permettant aux voyageurs et ou aux gestionnaires de traiter leurs besoins.

Dans cette partie le candidat est invité à décrire précisément l’architecture technique de l’outil proposé en indiquant les technologies mises en œuvre, les versions de navigateur supportées, …

Le candidat s’attachera à préciser si l’outil est également accessible via un smartphone ou une tablette (Android, iOS).

## Authentification et contrôle d’accès

**La création automatique des profils et l'authentification -SSO\* de LADOM est un prérequis.**

SSO : Single Sign on

Le système doit être interopérable avec l’Active Directory LADOM via des protocoles standard d’authentification d’entreprise, notamment :

- SAML 2.0

- OpenID Connect / OAuth 2.0

- Ou tout autre mécanisme compatible avec le SSO Microsoft / Azure AD.

Mise en œuvre du SSO

L’application devra permettre une authentification unique (SSO) pour tous les agents LADOM autorisés, sans nécessiter la création ou la gestion de comptes supplémentaires dans l’outil du titulaire.

La connexion devra être centralisée et rediriger l’utilisateur vers le portail SSO LADOM pour l’authentification initiale.

Gestion des rôles et droits d’accès

Le système devra permettre une gestion fine des habilitations, idéalement en exploitant les groupes de sécurité AD pour définir les rôles (ex : CIP, validateur, Direction centrale (DMP / DR, etc.), administrateur, etc.).

Il devra également être possible d’appliquer une gestion différenciée des accès selon le profil ou le périmètre territorial de l’agent.

Sécurité et journalisation

- Le système devra garantir une authentification sécurisée avec chiffrement des sessions.

- Les tentatives d’accès, connexions réussies et échecs devront être journalisés, avec des logs consultables par l’administrateur LADOM en cas d’audit ou d’incident.

Scénarios de secours

Le candidat devra proposer un mécanisme d’authentification de secours (mode dégradé), activable uniquement en cas d’indisponibilité temporaire du SSO, avec supervision renforcée.

Processus d’onboarding / offboarding

L’intégration avec l’Active Directory devra permettre une automatisation des accès à l’outil :

Onboarding : tout nouvel agent LADOM avec un compte AD valide pourra accéder à l’outil selon ses droits.

Offboarding : la suppression du compte dans l’AD devra révoquer immédiatement l’accès à l’application du titulaire.

La réponse du candidat devra détailler la solution technique d’authentification et contrôle d’accès proposée par l'outil.

* Une description technique complète de l’implémentation proposée.
* Un schéma d’architecture des flux d’authentification.
* Une documentation technique d’intégration avec l’AD/SSO LADOM.
* Des exemples de paramétrage des rôles et des droits via les groupes AD.

## Intégration des n°ordre de mission

L’outil devra permettre d’indiquer le numéro d’ordre de mission

Le titulaire devra assurer l’intégration du numéro d’ordre de mission. Au minimum l’outil on/off devra proposer un champ de saisie contrôlé. Idéalement, une interface entre l’outil d’ordre de mission Carla Bella pourra être envisagée.

La réponse du candidat devra détailler les solutions possibles ainsi que les informations nécessaires à la création et mise à jour des interfaces.

## Evolution applicative et maintenance de l’outil

Le titulaire assure la maintenance de l’outil et sa mise à jour durant l’exécution du marché. La maintenance attendue couvre la maintenance préventive, curative et évolutive.

Le candidat détaillera ses engagements de maintenance et de mise à jour de l’outil.

## Sécurisation des données

Le titulaire s’engage à sécuriser les données traitées.

Les données échangées peuvent inclure des données personnelles sensibles : le titulaire devra être conforme au RGPD et justifier d’un DPO (Délégué à la protection des données).

Les données en transit et au repos doivent être chiffrées (ex. : AES-256).

Un registre de traitement des données devra être tenu à disposition de LADOM en cas d’audit.

Les données doivent être hébergée dans l’UE

## Sécurité Numérique

LADOM doit répondre au cadre réglementaire de sécurité des systèmes d’information qui s’impose aux services de l’État. Ce cadre réglementaire est constitué des textes suivants :

- PSSIe : politique de sécurité des systèmes d’information de l’État[[6]](#footnote-6)

- RGS : référentiel général de sécurité[[7]](#footnote-7)

- eIDAS : règlement n° 910/2014/UE sur l’identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur du 23 juillet 2014[[8]](#footnote-8)

Le titulaire, doit prendre en compte ce cadre et le cas échéant le faire prendre en compte à tous les niveaux de sous-traitance sur lesquels il s’appuie pour opérer sa solution.

Le titulaire transmet son plan d’assurance sécurité (PAS) qui doit être conforme à la PSSI de l’État.

Le candidat décrit les éléments mis en œuvre pour le respect du cadre réglementaire cité ci-dessus au travers de son PAS, qu'il fournira en version PDF si possible PDF 1A. S'il ne dispose pas de PAS, il peut s'appuyer sur

sur le guide « Infogérance » publié par l’ANSSI[[9]](#footnote-9)

En cas de besoin de compte de service (communication entre serveurs), un dossier technique décrivant les modalités opérationnelles et sécurité de l’exploitation de ce compte est joint.

## Profils d’utilisateurs

LADOM est susceptible d’utiliser plusieurs types de profils. A ce titre, la solution proposée devra permettre la création et l’utilisation de différents profils.

Les profils requis *a minima* sont :

**Profil agent sous contrat**: peut réserver pour lui-même dans le respect de la politique voyages

**Profil Chargé de voyages** : en plus d’être voyageur, il peut réserver pour un autre voyageur

**Profil invité** : voyageur ne pouvant pas réserver

**Profil validateur :** en plus d’être voyageur LADOM il peut valider les voyages, il peut déléguer ses droits pour des périodes d’absence

**Profil administrateur** : peut intervenir sur l’ensemble des missions, accéder à des paramétrages

Le candidat présentera les profils existants dans ses outils.

## Présentation fonctionnelle des outils

Le titulaire devra être en mesure de mettre à disposition un outil « on line » avec des fonctionnalités permettant d’intégrer la politique voyage de LADOM et ses éventuelles évolutions, la recherche, la réservation, ainsi que la validation des titres de réservations.

Dans cette partie, le candidat présentera les fonctionnalités de l’outil notamment :

* Paramétrage
* Dossier voyageur
* Pré-réservation (devis)
* Validation hiérarchique
* Ergonomie de l’outil
* Version mobile et tablette (si proposée(s))
* Les différents processus (réservations / validations / modifications / annulations) par prestation (air,fer, hôtel…), la modification ainsi que l’annulation à travers l’outil seraient appréciées
* Les processus de réservation, validation, modification, annulation pour des groupes.

De plus, il présentera l’outil proposé et fournira un accès vers un environnement test avec identifiants durant toute la période de validité de l’offre ou à défaut une vidéo (ou lien vers vidéo) explicitant le process complet d’une commande dans l’outil de réservation en ligne proposé ou encore des captures écrans explicitant ce même process afin d’apprécier l’ergonomie de l’outil de réservation en ligne proposé (Recherche Air, fer, hôtel, réservation, modification, validation).

Enfin, le candidat précisera son mode de distribution (GDS, NDC, agrégateur de lowcost…) et indiquera les éventuelles incidences pour LADOM :

* garantie d’accès aux meilleurs tarifs en incluant les surcharges appliquées par son mode de distribution (GDS, agrégateur de lowcost…) sur les principales catégories de voyages et prestataires. Exemple : travelfusion / X€ / coupon lowcost.
* disponibilité dans l’outil de réservation ;
* accès à des options.

## Politique et workflows

La politique voyage de LADOM est fournie (annexe 2) et le processus cible est décrit ci-dessus.

Le titulaire devra être en mesure de paramétrer la politique voyage ainsi que les workflows.

Le titulaire adaptera les paramétrages aux évolutions de la politique de voyages.

Dans cette partie, le candidat précisera :

* Les solutions de paramétrage de la politique voyage et des workflows en précisant le mode de gestion des titres à émission immédiate
* Les solutions de visualisation de la conformité à la politique voyage
* L’information des validateurs du tarif le plus bas proposé ainsi que les règles de calcul de ce tarif de référence
* Les solutions de contournement nécessaires le cas échéant
* Les solutions pour les titres de transport à émission instantanée
* La proposition de processus pour les réservations d’autocars avec chauffeurs
* Les workflows à appliquer aux groupes et les limites outils en précisant les différents cas
  + Réservation de groupe dans l’outils de réservation
  + Réservation par un service groupe

## Présentation de l’organisation offline

La solution online ne peut pas remplacer totalement le processus de commande offline qui doit rester présent notamment pour les allotements, les voyages complexes (voyage multi-destinations), les urgences (départ à moins de 24h), les groupes ou la gestion des autocars. L’amplitude horaire minimale attendue est de 9h.

Les délais de réponse attendus à compter de la réception de la demande sont au minimum :

o Voyage individuel non urgent (départ à plus de 10 jours) : 24h

o Voyage individuel urgent (départ à moins de 10 jours) : 12h

o Voyage de groupe : 48h

Dans cette partie le candidat présentera :

* Les horaires d’ouverture (idéalement horaire : 8h00 - 19h00 heure GMT Paris pour pouvoir servir les territoires ultramarins),
* Les équipes et sous-traitants éventuels,
* Les délais de réponse, ceux-ci peuvent être inférieurs au prérequis demandé
* L’organisation préconisée pour répondre aux besoins de LADOM
* L’accompagnement pour les réservations de groupe notamment des chambres multiples
* L’accompagnement pour rediriger les réservataires vers les outils de réservation,
* Les modalités d’informations sanitaires et administratives
* Les modalités de demande de remboursement et de gestion des avoirs
* Les modalités de gestion des urgences
* Les modalités de gestion des litiges
* Le suivi des billets non utilisés
* La gestion des cartes d’abonnement

## Facturation

La facturation devra être conforme au descriptif du CCAP.

Le candidat confirmera la faisabilité.

## Présentation de votre organisation support

LADOM souhaite disposer de l’accompagnement d’experts tout au long de l’exécution de la prestation.

Le candidat décrira les différentes fonctions (hors agent de voyages) en relation avec LADOM notamment le chargé de compte, le service facturation, le support online.

## Contenu et accès aux tarifs des fournisseurs

LADOM souhaite avoir accès à l’exhaustivité des solutions (transport, hébergement…) au meilleur tarif disponible auprès des opérateurs sans markup du distributeur.

Le candidat détaillera sa capacité :

* A offrir en online et offline les meilleurs tarifs mis à disposition par les prestataires de transport et d’hébergement (exhaustivité des tarifs et des cartes de réduction) notamment pour es Compagnies aériennes desservant depuis l’Hexagone vers les outre-mer et inversement
* Intégrer un programme hébergement (hôtel).
* Donner accès à des solutions ferroviaires
  + Compagnies ferroviaires en France
  + TER en France

## La qualité sociale et environnementale des prestations objet du marché

LADOM est engagée dans une démarche de Développement Durable et Responsabilité Sociétale(DD&RS) et souhaite mobiliser le titulaire dans le cadre des démarches de développement durable et de responsabilité sociétale.

Dans cette perspective, le titulaire accompagne LADOM dans la maitrise de son empreinte carbone.

Le candidat présentera le dispositif mis en place pour accompagner LADOM.

## Sourcing Eco-responsable

Le candidat précisera l’inventaire éco-responsable accessible en online et offline pour les segments

* Air
* Fer
* Hôtel
* Location de véhicule

## Accompagnement de LADOM pour réduire son impact carbone

Le candidat précisera ses outils et méthodes pour accompagner LADOM dans la réduction de son empreinte carbone notamment la présentation des offres Eco responsables et des labels.

## Suivi des CO2

Le candidat précisera les méthodes de calcul d’émission utilisées pour les différents segments (air, fer, hôtel, véhicules) ainsi que le reporting proposé.

## Voyageurs en situation de handicap

Le candidat présentera ses solutions pour accompagner les voyageurs en situation de handicap.

## Reporting

LADOM souhaite disposer de visibilité sur ses consommations. Le titulaire met à disposition de LADOM les données statistiques objet du présent marché.

L’ensemble des données sera disponible par voyageur, par dispositif, UT.

Le reporting comportera les informations suivantes :

- le montant global des prestations ainsi que le détail par typologie de prestations

- le nombre de billets de train émis et le détail par personne,

- le nombre de billets d’avion émis et le détail par personne,

- le nombre de locations de véhicules et le détail par personne,

- le nombre de réservations de nuitées et le détail par personne,

- le nombre de réservations d’autocars avec chauffeur,

- le nombre de modifications et le détail par personne,

- le nombre d’annulations et le détail par personne,

- la part aérien, fer, location de véhicules, assurance en volume et chiffre d’affaires, en national et international,

- la part compagnies low cost,

- le montant des frais d’agences par type de transaction,

- le bilan des économies réalisées : par comparaison entre les tarifs de référence et les tarifs appliqués, en proposant les tarifs les plus avantageux

- le bilan par destination

Les documents statistiques devront être envoyées mensuellement par mail au format Excel.

Dans cette partie, le candidat confirmera sa capacité à répondre au besoin de LADOM.

## Gouvernance

LADOM souhaite réaliser un suivi annuel du marché pour suivre les indicateurs de dépense ainsi que les engagements du titulaire

Dans cette partie, le candidat proposera la solution pour répondre au besoin de LADOM.

## Plan d’implémentation

LADOM souhaite déployer sa nouvelle organisation sur l’ensemble du périmètre. Le déploiement d’un outil online implique un fort changement de pratiques numériques des utilisateurs. L’outil online devra être déployé par le titulaire dans les 3 mois suivant la notification du marché. Le candidat proposera à minima un manuel d’utilisation de l’outil et une formation par an.

Le candidat présentera un plan d’implémentation de l’outil accompagné du planning intégrant les étapes clés ainsi que du plan de communication :

- Recueil des besoins

- Paramétrage des interfaces et SSO

- Eléments nécessaires pour construire les API

- Paramétrage de l’outil online

- Tests

- Déploiement

- la structure de l’équipe projet (prestataire et client)

- les instances de gouvernance

- les livrables

## Équipe en charge du déploiement

Le titulaire met à disposition de LADOM des spécialistes pour assurer le déploiement de l’outil et la formation initiale des administrateurs et des utilisateurs.

Le candidat présentera les collaborateurs en charge du déploiement et des formations en indiquant l’expérience de ces derniers sur des déploiements de solution online.

Le candidat présentera un plan d’accompagnement ainsi que le contenu type des formations et communications associées à la conduite du changement.

Le candidat précisera le dispositif de formation proposé dans le cadre du déploiement ainsi que le dispositif de formation proposé tout au long du marché.

1. Location de courte durée [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://www.ssi.gouv.fr/administration/reglementation/protection-des-systemes-informations/la-politique-de-securite-des-systemes-dinformation-de-letat-pssie/> [↑](#footnote-ref-2)
3. <https://www.ssi.gouv.fr/administration/reglementation/confiance-numerique/le-referentiel-general-de-securite-rgs/> [↑](#footnote-ref-3)
4. <https://www.ssi.gouv.fr/administration/reglementation/confiance-numerique/le-reglement-eidas/> [↑](#footnote-ref-4)
5. <https://www.ssi.gouv.fr/guide/externalisation-et-securite-des-systemes-dinformation-un-guide-pour-maitriser-les-risques/> [↑](#footnote-ref-5)
6. <https://www.ssi.gouv.fr/administration/reglementation/protection-des-systemes-informations/la-politique-de-securite-des-systemes-dinformation-de-letat-pssie/> [↑](#footnote-ref-6)
7. <https://www.ssi.gouv.fr/administration/reglementation/confiance-numerique/le-referentiel-general-de-securite-rgs/> [↑](#footnote-ref-7)
8. <https://www.ssi.gouv.fr/administration/reglementation/confiance-numerique/le-reglement-eidas/> [↑](#footnote-ref-8)
9. <https://www.ssi.gouv.fr/guide/externalisation-et-securite-des-systemes-dinformation-un-guide-pour-maitriser-les-risques/> [↑](#footnote-ref-9)