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

Description générée automatiquement

Cadre de réponses techniques

Lot 1

**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)

Pour chaque question, nous vous remercions de réaliser des réponses précises et succinctes.

Vous pouvez compléter vos réponses de documents spécifiques en annexe si ceux-ci s’avèrent indispensables à la bonne compréhension de vos réponses.

Sommaire

[4 LOT 1 – Déplacement des bénéficiaires 3](#_Toc194916845)

[4.5 Cahier des charges détaillé et contenu de l’offre 3](#_Toc194916846)

[4.5.1 Présentation technique des outils et attendus 3](#_Toc194916847)

[4.5.1.1 Description technique 3](#_Toc194916848)

[4.5.1.2 Authentification et contrôle d’accès 3](#_Toc194916849)

[4.5.1.3 Interfaces entre le SI LADOM (DROM CONNECT) et l’outil proposé - Création et mise à jour des profils voyageurs 3](#_Toc194916850)

[4.5.1.4 Evolution applicative et maintenance de l’outil 3](#_Toc194916851)

[4.5.1.5 Sécurisation des données 4](#_Toc194916852)

[4.5.1.6 Sécurité Numérique 4](#_Toc194916853)

[4.5.1.7 Profils d’utilisateurs 4](#_Toc194916854)

[4.5.2 Présentation fonctionnelle des outils 4](#_Toc194916855)

[4.5.3 Politique et workflows 9](#_Toc194916856)

[4.5.4 Présentation de l’organisation offline 9](#_Toc194916857)

[4.5.5 Facturation et Audit de factures 9](#_Toc194916858)

[4.5.6 Présentation de votre organisation support 9](#_Toc194916859)

[4.5.7 Contenu et accès aux tarifs des fournisseurs 9](#_Toc194916860)

[4.5.8 La qualité sociale et environnementale des prestations objet du marché 10](#_Toc194916861)

[4.5.8.1 Sourcing Eco-responsable 10](#_Toc194916862)

[4.5.8.2 Accompagnement de LADOM pour réduire son impact carbone 10](#_Toc194916863)

[4.5.8.3 Suivi des CO2 10](#_Toc194916864)

[4.5.8.4 Voyageurs en situation de handicap 10](#_Toc194916865)

[4.5.9 Reporting 10](#_Toc194916866)

[4.5.10 Gouvernance 11](#_Toc194916867)

[4.5.11 Plan d’implémentation 11](#_Toc194916868)

[4.5.12 Équipe en charge du déploiement 11](#_Toc194916869)

# LOT 1 – Déplacement des bénéficiaires

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

## Présentation technique des outils et attendus

## Description technique

## Authentification et contrôle d’accès

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

## Evolution applicative et maintenance de l’outil

## Sécurisation des données

## Sécurité Numérique

## Profils d’utilisateurs

## Présentation fonctionnelle des outils

Vous compléterez la liste de question ci-dessous. Nous attirons votre attention sur la criticité, certaines questions sont des prérequis à la sélection

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criticité** | **Workflow de validation dans le SBT** | **Oui/Non** | **Solution de contournement le cas échéant** |
| Prérequis | Gestion d'un workflow |  |  |
| Prérequis | Validation |  |  |
|  | **Demande offline** | **Oui/Non** | **Détail si besoin** |
| Important | Demande formalisée dans l'outil |  |  |
| Important | Réintégration dans le workflow de l'outil de réservation |  |  |
| Important | Automatisation de la gestion des allotements |  |  |
|  | **Outil de réservation** | **Oui/Non** | **Détail si besoin** |
| Informatif | Nom de l'outil proposé | Nom |  |
| Informatif | Version de l'outil proposé | Version |  |
| Informatif | Antériorité de votre relation avec cet éditeur | Année |  |
| Prérequis | Réservation par les gestionnaires pour les bénéficiaires |  |  |
| Prérequis | Gestion d'un workflow avec délégation |  |  |
| Prérequis | Possibilité de réserver des billets de train Grandes Lignes SNCF |  |  |
| Prérequis | Possibilité de réserver les TER |  |  |
| Prérequis | Affichage de l'intégralité de la gamme tarifaire SNCF |  |  |
| Prérequis | Possibilité de réserver des billets aériens compagnies régulières |  |  |
| Prérequis | Affichage de l'intégralité de la gamme tarifaire Air France |  |  |
| Prérequis | Affichage de l'intégralité de la gamme tarifaire Air Caraibe/French bee |  |  |
| Prérequis | Affichage de l'intégralité de la gamme tarifaire Air Austral |  |  |
| Prérequis | Affichage de l'intégralité de la gamme tarifaire Corsair |  |  |
| Prérequis | Visualisation de la Politique Voyages pour le réservataire (ex : picto couleur) |  |  |
| Prérequis | Affichage des tarifs selon les critères (prix et/ou horaire) du réservataire |  |  |
| Prérequis | Possibilité de payer l'intégralité des hôtels proposés |  |  |
| Prérequis | Possibilité de réserver et payer des voitures de location (LCD) |  |  |
| Prérequis | Lors d’une réservation hors Politique Voyages, possibilité de justifier par un menu déroulant |  |  |
| Important | Information des voyageurs et réservataires d'ordre sanitaire et géopolitique |  |  |
| Important | Information des voyageurs et réservataires pour chaque réservation dans un pays à risques |  |  |
| Important | Distinction du prix du petit déjeuner dans le tarif hôtelier proposé |  |  |
| Important | Présentation de l'hôtel proposé (photo, description…) |  | Précision |
| Important | Possibilité de réserver des billets aériens Low Cost (précisez les Low Cost opérant en France non accessibles) |  | Précision |
| Important | Visualisation de la Politique Voyages pour le valideur (ex : picto couleur) |  |  |
| Important | Visualisation pour le valideur du tarif le plus bas proposé (précisez les règles de définition de ce tarif) |  |  |
| Important | Information du besoin de visa lors de la réservation |  |  |
| Important | Possibilité d'intégrer les hôtels pré-référencés par LADOM |  |  |
| Informatif | Affichage des offres prestataires selon les dépenses carbones |  |  |
| Informatif | Possibilité de choisir la date d'émission d'un billet |  |  |
| Informatif | Traduction en français des règles appliquées à un tarif de billetterie |  |  |
| Informatif | Possibilité de créer des "voyages types" |  |  |
| Informatif | Extraction des données de l'outil de l'intégralité des réservations au format Excel |  |  |
| Important | Affichage des avis clients pour un hôtel proposé (précisez la source de l'avis : client professionnel ou tourisme) |  | Précision |
| Informatif | Possibilité de filtrer des hôtels par distance du lieu de la mission |  |  |
| Informatif | Les offres tarifaires présentées incluent systématiquement les taxes de séjour |  |  |
| Informatif | Gestion des visas par une plateforme dématérialisée |  |  |
| Informatif | Mise à disposition d'une liste à jour des pays dits à risques dans l'outil SBT |  |  |
| Informatif | Information des voyageurs et réservataires en cas de grèves |  | Commentaire |
| Informatif | Possibilité de réserver des billets de train Grandes Lignes autres compagnies |  |  |
| **Services online / offline pour l'acquisition des titres de transport** | | | |
| Prérequis | Proposition systématique de plusieurs offres en offline (sous réserve d'alternatives) |  |  |
| Important | Si un agent de LADOM téléphone concernant un trajet dit simple, orientation vers le online |  |  |
| Important | Dans ce cas, accompagnement de l'agent à la prise en mains online |  |  |
| **Gestion des annulations et modifications** | | | |
| Prérequis | Possibilité de modifier/annuler toutes les réservations offline sous condition d’éligibilité |  |  |
| Important | Suivi des remboursements des billets non utilisés |  |  |
| Informatif | Possibilité de modifier dans l'outil après émission |  |  |
| Informatif | Possibilité de modifier dans l'outil avant émission |  |  |
| Informatif | Possibilité de modifier dans l'outil une seule prestation d'un dossier alors que la billetterie est déjà émise |  |  |
| Informatif | Possibilité de modifier les billets SNCF tarifs pro dans l'application SNCF ou en gare |  |  |

## Politique et workflows

## Présentation de l’organisation offline

## Facturation et Audit de factures

## Présentation de votre organisation support

## Contenu et accès aux tarifs des fournisseurs

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

## Sourcing Eco-responsable

## Accompagnement de LADOM pour réduire son impact carbone

## Suivi des CO2

## Voyageurs en situation de handicap

## Reporting

## Gouvernance

## Plan d’implémentation

## Équipe en charge du déploiement